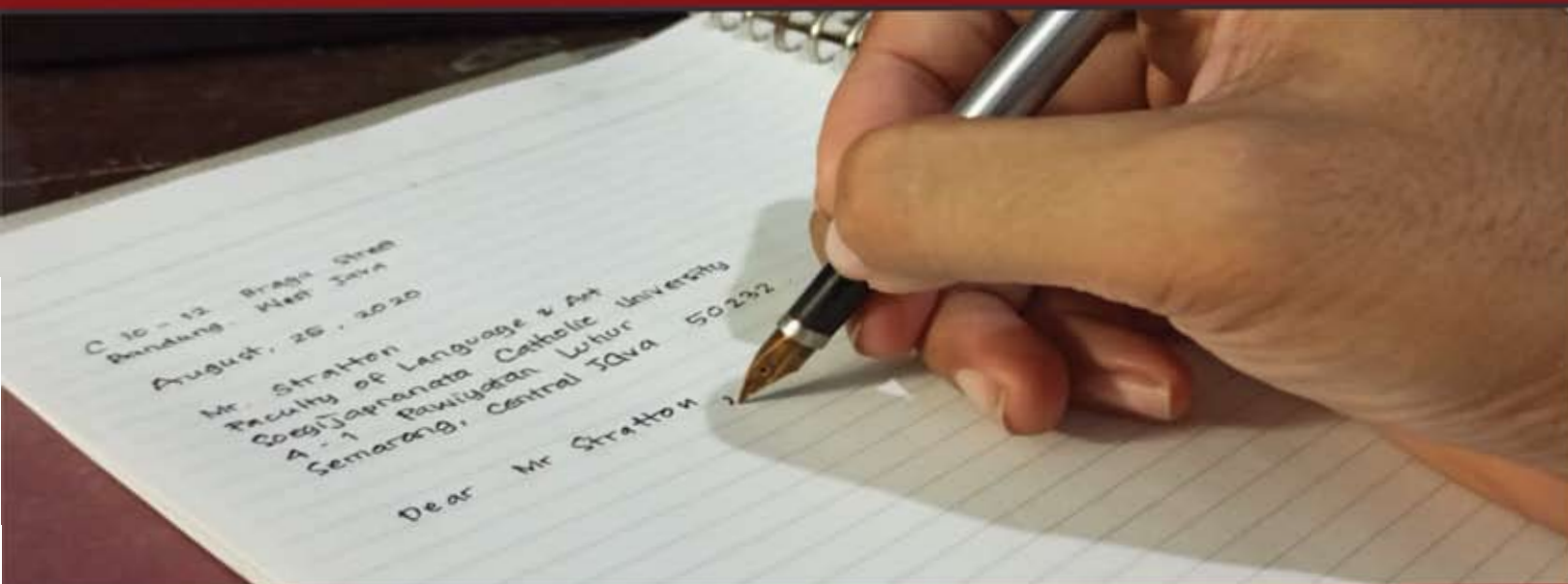


Menulis Surat Berbahasa Inggris *Business Letter Writing*

Anton Suratno MA. PhD.



MENULIS SURAT
BERBAHASA INGGRIS
BUSINESS LETTER WRITING

Oleh:

ANTON SURATNO, MA., Ph.D

Universitas Katolik Soegijapranata

MENULIS SURAT BERBAHASA INGGRIS BUSINESS LETTER WRITING

Oleh:

ANTON SURATNO, MA., Ph.D

English Department - Fakultas Sastra
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

ISBN : 978-623-7635-34-5 (PDF)

Desain Sampul : Bayu Widyanto
Perwajahan Isi : Ignatius Eko
Ukuran buku : Letter (21.5 x 27.9 cm)
Font : Times New Roman 12
Spasi : 1.5
Tanggal Terbit : Agustus 2020

Hak Cipta dilindungi undang-undang. Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun, baik secara elektronis maupun mekanis, termasuk memfotocopy, merekam atau dengan sistem penyimpanan lainnya, tanpa izin tertulis dari Penulis dan Penerbit.

©Universitas Katolik Soegijapranata 2020

PENERBIT:

Universitas Katolik Soegijapranata
Anggota APPTI No. 003.072.1.1.2019
Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Bendan Duwur Semarang 50234
Telpon (024)8441555 ext. 1409
Website : www.unika.ac.id
Email Penerbit : ebook@unika.ac.id

KATA PENGANTAR

Menulis surat adalah keterampilan penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama ketika seseorang memasuki dunia kerja perkantoran dimana mau tidak mau akan harus terlibat langsung dengan aktivitas bisnis. Terlepas dari fakta semakin luasnya penggunaan surel (email) dan pesan teks sebagai tren terkini cara berkomunikasi surat menggantikan cara komunikasi surat yang sudah beratus-ratus tahun menjadi pilihan cara tradisional orang-orang berkomunikasi surat, setiap orang harus menulis surat untuk berbagai tujuan komunikasi tertulis. Sekalipun cara komunikasi modern yang terfasilitasi teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola komunikasi, isi dan tujuan surat dapat dipastikan akan terus bertahan dan akan tetap sama dalam kultur komunikasi antar manusia di segala jaman. Untuk sekedar menyebut beberapa diantara maksud atau tujuan seseorang menulis surat adalah untuk menyampaikan keluhan, lamaran kerja, surat terima kasih, surat permintaan barang atau jasa atau pemberian saran – jenis dan daftarnya akan terus bertambah sesuai pergeseran kebutuhan komunikasi bisnis.

Karena alasan tersebut di atas, memberikan pengetahuan dan mendorong pelajar untuk bisa menulis surat sejak usia dini akan meningkatkan keterampilan komunikasi. Dengan membekali mereka pengetahuan dan pengalaman menulis surat pada saatnya pelajar akan mengerti pentingnya konteks sosial dan seni mengekspresikan gagasan melalui surat yang dapat dialami melalui praktik tulisan tangan atau penulisan melalui media elektronik, dan membekali mereka dengan pengetahuan tentang apa yang perlu mereka ketahui perihal menulis dan menyusun surat.

Karena nilai pentingnya ketrampilan menulis surat, pelajaran menulis surat dapat dimasukkan ke dalam kurikulum sekolah dan diintegrasikan ke dalam mata pelajaran Bahasa (Bahasa Indonesia dalam konteks Indonesia) atau sebagai mata kuliah mandiri (dalam konteks mahasiswa jurusan Bahasa). Muatan ajar yang diintegrasikan ke dalam mata pelajaran atau mata kuliah bisa bervariasi selaras dengan cakupan ketrampilan yang akan dicapai. Pengintegrasian ke dalam konteks komunikasi riil dengan beragam institusi dan beragam tujuan komunikasi bisnis, misalnya surat ditujukan kepada perusahaan atau instansi pemerintah untuk meminta informasi, menyampaikan undangan, menyampaikan ucapan terima kasih, dlsb. Skop bisa diperluas ke konteks komunikasi surat-menyurat antar bangsa dan budaya, misalnya menghubungi sekolah di negara lain dan

bertukar tautan surat ke kelompok mail-list di negara lain. Menulis surat imajiner kepada orang-orang penting dapat mendorong pemahaman tentang sopan-santun dan kecermatan menulis surat. Dengan begitu pelajar terbangun keterampilan sosial yang baik, belajar mengungkapkan gagasan dengan ringkas, sopan, persuasif dan taktis.

Buku ini ditulis untuk menawarkan pengetahuan dan prinsip-prinsip dasar menulis surat dalam Bahasa Inggris dalam konteks komunikasi bisnis kekinian yang mencakup banyak aspek seperti:

- ✓ Salam sapaan
- ✓ Format surat
- ✓ Perbedaan surat formal dan informal
- ✓ Isi surat formal dan informal
- ✓ Gaya bahasa surat (dalam konteks Inggris dan Amerika)
- ✓ Menulis email dan tata kramanya
- ✓ Jenis-jenis surat
- ✓ Menulis surat lamaran
- ✓ CV dan Resume
- ✓ Gaya bahasa dan nada surat
- ✓ Ungkapan-ungkapan kalimat dan fungsinya

Sasaran pengguna atau pembaca buku ini semula adalah mahasiswa Jurusan Bahasa Inggris atau Jurusan Bahasa Indonesia yang ingin memperoleh pengetahuan tentang menulis surat berbahasa Inggris. Akan tetapi karena muatan bab-bab yang ditawarkan cukup bervariasi maka sebenarnya buku ini jauh lebih terbuka dan fleksibel untuk digunakan sebagai rujukan bagi masyarakat umum yang memiliki minat akan penulisan surat bisnis, utamanya para pihak yang dalam pekerjaan kesehariannya bersinggungan atau bahkan berurusan dengan aktivitas tulis-menulis surat bisnis dalam institusi pemerintah, swasta, maupun berbagai instansi bisnis lainnya. Bahasa dibuat sesederhana mungkin dengan maksud agar mudah dipahami dan dicerna oleh siapapun. Selamat membaca dan mempraktikkan menulis surat bisnis.

Salam,
Penulis

PENGANTAR DEKAN

Setiap dosen suatu fakultas atau program studi seharusnya menghasilkan “produk akademik” sebagai bagian pemenuhan tanggung jawab profesinya, seperti yang tercantum dalam Tri-Dharma perguruan tinggi. Dengan produktivitas dalam berkarya, c.q menulis, seorang dosen memberi contoh bagi mahasiswanya dalam hal belajar produktif semasa perkuliahan, dan kelak ketika mahasiswa tersebut terjun di dalam kehidupan bermasyarakat. Selain itu produktivitas menulis seorang dosen dapat memberi efek *trickle down* bagi teman-teman sejawatnya agar melakukan hal serupa. Sejatinya, menulis adalah bentuk dedikasi dosen terhadap dunia pendidikan yang menjadi habitatnya.

Buku berjudul **MENULIS SURAT BERBAHASA INGGRIS - BUSINESS LETTER WRITING** ini ditulis oleh Antonius Suratno, MA., Ph.D yang adalah dosen senior di Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) Universitas Katolik Soegijapranata. Isinya adalah hasil refleksi beliau terhadap proses mengajar mata kuliah Business Letter Writing dan Business Correspondence bagi mahasiswa FBS dalam kurun waktu 5/6 tahun terakhir.

Buku yang diterbitkan Penerbit Unika Soegijapranata dengan tebal lebih dari 173 halaman ini berisikan kumpulan tema-tema perkuliahan beliau yang isinya antara lain format surat, gaya bahasa surat, ragam surat, tata krama surat, serta ekspresi-ekspresi penting dalam penulisan surat berbahasa Inggris.

Semoga karya-karya monumental berikutnya akan terus lahir lewat tangan para dosen FBS Unika Soegijapranata. Harapannya adalah bahwa buku ini memberikan manfaat bagi banyak orang, khususnya siswa dan mahasiswa pembaca buku ini.

Salam hormat,

B. Retang Wohangara

Dekan Fakultas Bahasa dan Seni

Unika Soegijapranata

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
PENGANTAR DEKAN	v
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1. Ringkas padat	2
2. Persuasif	3
3. Efektif	4
BAB 2. BAGIAN SURAT & SALAM SAPAAN	6
1. Sepuluh Bagian Dari Surat Bisnis Pada Umumnya.....	6
2. Menggunakan Salam Sapaan Dalam Menulis Surat.....	10
BAB 3: FORMAT SURAT	20
1. Gaya Blok Penuh	21
2. Format blok yang dimodifikasi	23
3. Gaya Indentasi atau Semi-Blok	25
4. Catatan Penting	27
BAB 4: SURAT FORMAL DAN INFORMAL	28
1. Surat Formal	29
2. Surat Informal.....	30
BAB 5: ISI SURAT FORMAL DAN INFORMAL	37
1. Pernyataan maksud (<i>statement of purpose</i>).....	38
2. Uraian maksud (<i>outlining the points or purpose</i>).....	38
3. Harapan akan tindakan (<i>the expected action</i>)	40
BAB 6: GAYA INGGRIS vs. AMERIKA	49
1. Format gaya Amerika dan Inggris	49
2. Pengejaan huruf (<i>spelling</i>)	54
3. Struktur kalimat	55

BAB 7: MENULIS EMAIL DAN TATA KRAMA	59
1. Penerima.....	61
2. CC (Carbon Copy).....	61
3. BCC (Blind Carbon Copy).....	63
4. DARI (From):.....	63
5. PRIORITY (Prioritas).....	63
6. Subyek (SUBJECT).....	64
7. Membuat Email Baru.....	65
8. Isi utama SUREL (Email)	66
9. Balas vs Balas-Semua (Reply Vs. Reply To All).....	67
10. Tautan SUREL (email)	68
11. Meneruskan Pesan (FORWARD MESSAGE)	68
12. Salam Penutup dan Tanda tangan	68
13. Lampiran	69
BAB 8: JENIS JENIS SURAT	71
1. Surat Pemberitahuan	72
2. Surat Permintaan Maaf	73
3. Surat Penghargaan	74
4. Surat Edaran	75
5. Surat Aduan atau Keluhan	75
6. Surat Pengantar.....	76
7. Surat Penagihan	77
8. Surat Perjanjian Kontrak	78
9. Surat Tindak Lanjut	79
10. Surat Pemesanan.....	79
11. Surat Undangan	81
12. Surat Rekomendasi	81
13. Surat Pengunduran Diri	83
14. Surat Penawaran (Sales Letters).....	83

BAB 9: SURAT LAMARAN KERJA	85
1. Surat Pengantar (Cover Letter).....	85
2. Contoh Bagian Isi Surat Pengantar Lamaran (Cover Letter)	89
3. Format Surat	90
BAB 10: CURRICULUM VITAE vs. RESUME	97
1. Presentasi adalah kuncinya.....	97
2. Tetap tidak lebih dari dua halaman A4	97
3. Memahami deskripsi pekerjaan.....	98
4. Sesuaikan CV dengan perannya	98
5. Memuat sebagian besar keterampilan.....	99
6. Tonjolkan minat dan bakat Anda.....	99
7. Manfaatkan pengalaman sebaik-baiknya	99
8. Menyertakan referensi	100
9. Selalu perbarui CV Anda	100
10. Curriculum Vitae vs. Resume	100
11. RESUME	105
BAB 11: GAYA BAHASA DAN NADA SURAT	109
1. Gaya Bahasa	112
2. Nada Surat Penjualan	116
3. Nada/Tone	119
BAB 12: UNGKAPAN-UNGKAPAN KALIMAT DAN FUNGSINYA	121
1. Meminta Nasihat.....	121
2. Memberi Nasihat	122
3. Memberi Informasi	123
4. Meminta Informasi	124
5. Mengajukan Permohonan.....	125
6. Merujuk Alasan Menulis Surat.....	126
7. Lamaran Untuk Ikut Pelatihan	126
8. Surat Permohonan.....	127

9.	Surat Penawaran	128
10.	Surat Order Barang.....	128
11.	Pemberitahuan Lampiran	129
12.	Menawarkan Bantuan Atau Informasi.....	129
13.	Merujuk Pada Korespondensi Lanjutan.....	130
14.	Menyampaikan Kabar Gembira	130
15.	Menyampaikan Kabar Buruk	130
16.	Menyampaikan Permohonan.....	131
17.	Menyampaikan Ucapan Terima Kasih	131
18.	Menyampaikan Permohonan Maaf.....	131
19.	Memastikan Dan Meminta Klarifikasi	132
20.	Lain-Lain.....	132
BAB 13: CATATAN AKHIR.....		133
1.	Menjaga Hubungan Yang Benar	134
2.	Bernilai Dokumentasi Dan Arsip	134
3.	Menjaga Komitmen	135
4.	Komunikasi Formal	135
5.	Membantu Dalam Perluasan Bisnis	135
6.	Murah Dan Nyaman.....	135
GLOSARIUM.....		151
INDEKS.....		156
Bibliografi		159

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tata letak bagian surat-sumber https://www.wikihow.com/Write-a-Business-Letter	16
Gambar 2. Contoh kop surat-sember http://templatelab.com/letterhead-templates/	17
Gambar 3. Tampilan Email di layar komputer	60

BAB 1: PENDAHULUAN

Hampir semua kegiatan bisnis dikelola, direncanakan, diimplementasikan dan dianalisis berdasarkan aktifitas tulis-menulis. Bentuk-bentuk yang dievaluasi termasuk laporan, dan ringkasan laporan, surat, memo, dan email, dokumen apa pun yang mengkomunikasikan berbagai aktivitas bisnis. Secara terpisah maupun secara keseluruhan, kesemuanya merupakan dokumen arsip perusahaan yang mencatat proposal, kegiatan, dan hasil transaksi bisnis yang tak terhitung jumlahnya.

Entitas publik dan swasta bergantung pada dokumen-dokumen ini untuk mengomunikasikan informasi penting, baik secara internal maupun eksternal, mengenai kondisi dan perilaku bisnis mereka. Sangat penting untuk memastikan bahwa dokumen-dokumen berharga tersebut ditulis dengan cara yang jelas dan ringkas. Dokumen bisnis yang ditulis dengan buruk dapat menghasilkan hasil yang tidak diinginkan dan konsekuensi yang berpotensi membahayakan perusahaan. Kualitas penulisan yang bagus dapat membantu mengurangi atau menghindari potensi buruk yang mungkin dihadapi. Kata-kata yang dipilih dengan baik, terorganisir dengan baik dan ditulis dengan baik, meningkatkan kemungkinan komunikasi bisnis yang efektif.

Ketrampilan menulis sangat penting untuk berbagai keperluan hidup, tak terkecuali ketrampilan menulis surat dalam konteks komunikasi yang berkaitan dengan pekerjaan, atau menulis surat untuk tujuan korespondensi bisnis. Siapa pun yang mencari nafkah dari meja kerja di bidang bisnis apapun tahu betapa pentingnya memiliki ketrampilan menulis yang baik. Surat yang bagus bisa membuat Anda mendapatkan wawancara kerja, memenangkan klien baru, memenangkan tender proyek, mempererat jalinan kerja bisnis, hingga melipatgandakan aset perusahaan melalui peningkatan omset penjualan. Kemampuan untuk menulis laporan atau surat penawaran yang jelas dan singkat dalam konteks aktivitas internal kantor dapat membantu Anda naik ke jenjang karir yang lebih tinggi di dalam organisasi atau perusahaan tempat Anda bekerja karena Anda berhasil meyakinkan Boss Anda atas kinerja yang luar biasa. Sebaliknya, penulisan yang buruk menghabiskan waktu dan biaya bahkan tidak jarang mempermalukan dan merugikan tidak saja reputasi Anda sebagai seorang pribadi melainkan juga perusahaan atau kantor tempat Anda

bekerja. Akhir-akhir ini berkembang keyakinan di lingkungan dunia bisnis bahwa keuntungan hanya meningkat ketika surat-surat diterima dan terbaca oleh rekanan bisnis. Sebaliknya transaksi tidak akan terjadi ketika surat bisnis berakhir di keranjang sampah karena surat merta dianggap tidak berguna.

Menulis untuk audiens bisnis biasanya sangat berbeda dibandingkan menulis dalam bidang humaniora, ilmu sosial, atau disiplin akademis lainnya.

Menulis surat-surat bisnis memiliki kekhasan tersendiri karena diperlukannya pengetahuan tentang aspek-aspek apa yang penting untuk diketahui dan dipelajari agar surat bisnis menjadi surat yang baik. Korespondensi bisnis membutuhkan trik dan sentuhan seni khusus yang bisa dipelajari, seperti pentingnya menulis surat yang isinya ringkas, jelas, dan menarik minat penerima surat untuk membaca karena isinya yang persuasif dan memiliki daya tarik. Dengan kata lain surat-surat bisnis menekankan pentingnya kekhususan dalam hal sifatnya yang ringkas, persuasif dan efektif. Sifat-sifat yang demikian tidaklah menjadikan gaya tulisan surat-surat bisnis lebih tinggi derajatnya dan lebih unggul dibanding tulisan lain yang dibuat untuk tujuan yang berbeda. Yang pasti adalah bahwa ketika seseorang menulis surat-surat bisnis, isi surat yang ditulisnya harus mencerminkan tujuan dan pertimbangan yang unik yang tidak dimiliki oleh jenis tulisan lain apapun. Berikut sekilas diuraikan 3 sifat tersebut:

1. RINGKAS PADAT

Saat Anda menulis dokumen, utamanya yang berupa surat-surat bisnis, Anda harus berasumsi bahwa audiens Anda memiliki waktu terbatas untuk membacanya dan kemungkinan akan membaca sekilas dengan cepat dan mengetahui pokok perkara yang ditulis di dalamnya. Pembaca Anda memiliki minat pada apa yang Anda tuliskan dan bahwa apa yang ditulis akan memengaruhi atau bermanfaat bagi dunia kerja atau usaha mereka. Umumnya dalam dunia bisnis pembaca hanya berminat pada "garis besar atau poin penting" yang teruat di dalam surat. Maka ketika menulis surat, Anda hanya akan berfokus pada situasi atau masalah utama dan apa yang akan menjadi respon pembacanya.

2. PERSUASIF

Tulisan bisnis bervariasi dari gaya percakapan yang sering ditemukan dalam pesan email hingga gaya formal dan legalistik yang ditemukan dalam kontrak atau dokumen-dokumen transaksi perusahaan. Perbedaan gaya tersebut ditentukan oleh beberapa faktor seperti kedekatan hubungan pribadi antara penulis surat dan penerimanya, jenis surat yang ditulis yang merefleksikan tujuan ditulisnya surat, maupun media dimana surat akan dikirimkan. Gaya surat informal dipilih ketika surat dikirim kepada teman dekat yang isinya lebih personal dan dikirim melalui email atau pesan singkat. Sedangkan surat yang bergaya formal ditulis untuk orang dalam kapasitas jabatannya dalam perusahaan, dalam hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan institusional. Atau bisa dikatakan jenis surat formal adalah surat yang ditulis dalam format surat baku yang dulunya dikirim lewat pos, namun karena perubahan jaman surat resmipun dapat dikirimkan melalui media elektronik. Kesalahan dalam gaya bisa berakibat fatal karena dapat mengasingkan pembaca, tapi sebaliknya bersikap terlalu gaul atau kasual mungkin dianggap tidak tulus atau tidak profesional. Dalam penulisan surat bisnis, seperti dalam semua penulisan, Anda harus mengenal audiens Anda. Dalam kebanyakan kasus, surat bisnis akan menjadi kesan pertama orang lain terhadap diri Anda. Meskipun dalam perkembangan jaman penulisan bisnis menjadi kurang formal seiring waktu, Anda harus hati-hati karena konten surat Anda harus jelas dan Anda telah mengoreksinya dengan cermat.

Surat bisnis harus persuasif bagi pembaca, klien, dan pelanggan. Surat Persuasif adalah surat yang ditulis untuk memengaruhi suatu organisasi atau individu agar memahami masalah, maksud, atau perspektif penulis surat. Sifat yang demikian berlaku bagi semua jenis organisasi seperti sekolah, bank, perguruan tinggi, LSM, pemerintah dll., dan bagi semua orang dalam semua level jabatan atau posisi. Tujuan dituliskannya surat secara persuasif adalah agar urusan menjadi lebih lancar dan membuahkan hasil yang baik.

Penulisan surat dengan gaya persuasif bisa terkait dengan masalah-masalah seperti penyampaian keluhan, dalam penawaran produk, permohonan, hingga permintaan atau penawaran yang kesemuanya membutuhkan nuansa meyakinkan dalam memengaruhi orang. Memperhatikan hal itu, surat persuasi adalah istilah yang luas karena selalu ada unsur mengubah pandangan orang untuk memutuskan atau melakukan tindakan. Surat bisnis yang persuasif harus memiliki paragraf pengantar yang menarik di mana strategi yang berbeda

digunakan untuk mendapatkan perhatian pembaca. Terkadang, sebuah cerita kecil atau kutipan juga digunakan untuk menarik pembaca. Korespondensi bisnis menjadi efektif dengan bantuan para pelaku bisnis yang memiliki gaya persuasi yang baik.

Bagian utama surat harus ditata dengan baik. Sebutkan fakta-fakta penting dan berikan alasan untuk mendukung pernyataan Anda. Anda harus menuliskan apa yang membuat orang teryakinkan oleh Anda dengan merangkum detail yang dibahas dalam surat itu. Oleh karena itu, banyak organisasi menggunakan penulis surat bisnis profesional untuk membujuk klien dan pelanggan mereka agar tertarik pada produk atau proyek kerja sama bisnis dan kemudian membelinya atau ikut ambil bagian dalam proyek.

3. EFEKTIF

Sebenarnya, penulisan yang efektif (penulis lebih suka menggunakan istilah "efektif" daripada "baik," karena "baik" bisa sangat subyektif) lebih dari sekadar menulis yang jelas dan mengalir. Dengan menggunakan istilah "persuasif," makna mencakup aspek penting yang lebih luas; dengan kata lain, menjadi persuasif melibatkan lebih dari sekadar membuat pembaca berubah pikiran, itu tentang meyakinkan pembaca akan kompetensi, profesionalisme, dan kecerdasan penulis. Kemudian, tentu saja bagian dari persuasi harus dapat memastikan bahwa dokumen kita jelas dan “mengalir.” Menulis dokumen persuasif berarti memahami cara membuat dokumen sehingga memenuhi kebutuhan pembaca, berguna dan membantu pembaca mengakses informasi yang mereka butuhkan. Dengan memenuhi pertimbangan penulisan surat yang persuasif akan meningkatkan efektifitas surat yang Anda tulis.

Agar surat efektif, penulis surat harus mempertimbangkan audiens dan memikirkan tujuan. Tujuan bukanlah sekedar apa yang akan kita capai sebagai seorang penulis surat, tapi juga apa yang kemudian dapat dicapai saat surat diterima dan dibaca oleh penerima surat. Apakah kita sebagai pembaca, misalnya, setelah membaca isi surat, menggunakan dokumen untuk membuat keputusan, kemudian melakukan tindakan tertentu, meneruskan dokumen ke orang lain atau hanya sekedar tahu dan tidak berbuat apa-apa? Penulis yang efektif dapat mengartikulasikan tujuan dokumen tersebut dan menulis dokumen yang berguna bagi pembaca yang akan membantu mencapai tujuan penulis. Selain menganalisis apa yang akan dilakukan pembaca, seorang penulis harus memiliki tujuan yang jelas, penulis harus tahu mengapa

pembaca membaca; serta bagaimana kira-kira pembaca Anda akan menggunakan dokumen itu dan apakah maksud mereka berbeda dari tujuan semula.

Buku ini memuat beragam aspek penulisan surat yang dalam masing-masing bab menyajikan topik bahasan, langkah-langkah yang menguraikan secara garis besar tugas menulis dan membaginya ke dalam bagian-bagian kecil yang relevan untuk meningkatkan kualitas penulisan surat-surat bisnis. Kemudian melalui latihan-latihan, meskipun tidak tersedia di semua bab, satu per satu akan membantu Anda menulis dokumen bisnis yang baik, bergantung pada tingkat pengalaman dan kerumitan saat berhadapan dengan tugas menulis surat.

Uraian singkat di atas menjadikan pendahuluan ini penting dibuat karena dari sini tergambar betapa menulis surat-surat korespondensi bisnis bukan perkara yang boleh dipandang remeh atau dianggap sederhana. Untuk itulah ditulisnya buku ini dimaksudkan agar pembaca atau pengguna buku ini menyadari bahwa banyak aspek harus diketahui, dipelajari kemudian dipraktikkan dalam aktivitas riil korespondensi bisnis. Agar dapat memberikan panduan yang memadai, buku ini akan menguraikan aspek-aspek penting berikut ini.

Bab pertama memberikan pengantar pendahuluan dilanjutkan dengan memahami pentingnya Salam Sapaan dan Bagian-bagian surat sehingga memberi pengetahuan tentang format surat yang lazim dikenal dan dijadikan panduan penulisan surat. Pembedaan surat Formal dan Informal menjadi topik yang tidak kalah penting karena memberi gambaran dalam hal penjelasan Bab berikutnya yang menguraikan tentang perbedaan dalam cara penulisan dan isi surat di kedua ragam surat tersebut. Pengenalan perbedaan antara surat yang ditulis dalam Bahasa Inggris Inggris dan Inggris Amerika menjadi bahasan berikutnya yang diikuti dengan panduan penulisan surel atau email dan tata krama apa yang harus diperhatikan. Bab berikutnya mendata dan menyajikan contoh-contoh berbagai ragam surat bisnis yang diperjelas dengan uraian Bab terpisah yang secara khusus mengulas surat pengantar lamaran dan lampiran penyerta berupa CV atau Resume. Tiga Bab terakhir mengkhususkan bahasan tentang Gaya Bahasa dan Nada surat yang diikuti daftar pilihan ungkapan kalimat dan penjelasan singkatnya sampai dengan bagian penutup yang menggarisbawahi pentingnya surat bisnis dan prinsip-prinsip penulisannya serta meringkaskan semua yang telah diuraikan di Bab-Bab sebelumnya, serta memberikan saran penting agar pembaca semakin berkembang dalam ketrampilan menulis surat korespondensi bisnis.

BAB 2. BAGIAN SURAT & SALAM SAPAAN

Bersamaan dengan pergeseran jaman, hidup menjadi makin *casual* (informal santai) dan banyak aktivitas bisnis juga telah mengambil pendekatan yang lebih spontan dalam banyak aspek operasional kesehariannya. Namun, sering (kalau tidak mau dikatakan selalu) surat bisnis yang ditulis dengan baik akan bisa mengomunikasikan tujuan organisasi demi keberhasilan bisnis. Ketika saatnya tiba berurusan dengan komunikasi surat-menyurat, penting untuk mengetahui cara yang tepat untuk menyusun surat yang memenuhi kaidah bisnis. Memahami format surat bisnis yang tepat, bagian-bagian dari surat bisnis dan praktik menulis adalah kunci untuk korespondensi bisnis yang efektif.

Surat-surat bisnis formal memiliki karakter yang lebih formal daripada komunikasi bisnis tertulis lainnya seperti email, memo atau pesan teks. Ada sepuluh bagian surat bisnis yang perlu diketahui yang akan dijelaskan di bagian berikut. Di buku ini akan dibahas tajuk, alamat penerima, dan salam di bagian pembuka, kemudian akan membahas pesan dan bagian tubuh dan kemudian bagian-bagian lainnya seperti penutup, tanda tangan, hingga lampiran di bagian akhir.

1. SEPULUH BAGIAN DARI SURAT BISNIS PADA UMUMNYA

1. Kop Surat = *Letter Head*
2. Alamat pengirim = *sender's address*
3. Tanggal = *date*
4. Alamat di dalam = *inside address*
5. Baris perhatian = *attention line*
6. Salam sapaan = *salutation*
7. Isi surat = *body of letter*
8. Salam penutup = *complementary close*
9. Tanda tangan = *signature*
10. Lampiran = *enclosure*

1. Kop Surat berisi nama dan alamat orang atau bisnis dan sering mengandung logo perusahaan, logo pribadi atau grafik lainnya, seperti gambar institusi pengirim. Kop surat digunakan untuk memberikan kesan profesional pada tampilan korespondensi formal.
2. Alamat pengirim biasanya diberikan dalam kop surat, tetapi jika tidak ada alamatnya bisa diketik di sudut kanan atas atau kiri atas surat.
3. Tanggal ditulis di bawah alamat pengirim. Penulisan bulan biasanya atau tepatnya sebaiknya tidak ditulis sebagai angka sebab bisa membingungkan (urutan berbeda antara model Inggris dan Amerika), **4 Desember 2004, bukan 4/12/2004** (karena di Amerika akan terbaca **12 April 2004**).

Tanggal biasanya terletak di bawah alamat Anda sendiri. Cara paling umum untuk menulis tanggal termasuk bulan, hari dan tahun. Terkadang, hanya bulan dan hari sudah dianggap cukup. Dalam bahasa Inggris, nama bulan selalu ditulis dengan huruf besar, tetapi ada beberapa perbedaan dalam format antara bahasa Inggris Amerika dan Inggris Inggris. Lihat tabel di bawah untuk contoh masing-masing.

Format	British English	American English
A	22nd November 2011	November 22nd, 2011
B	22 November 2011	November 22, 2011
C	22/11/2011	11/22/2011

4. Alamat dalam dimulai dengan nama perusahaan atau jika Anda tahu nama orang yang Anda tuju, Anda dapat mulai dengan namanya. Salam sapaan atau gelar penghormatan digunakan di depan nama: *Mr, Mrs, Miss, Ms, Messrs, Dr, Prof., Capt., Maj., Col., Gen. dll.*

Bahkan untuk jabatan-jabatan tertentu misalnya yang berlaku di Kerajaan Inggris terdapat gelar kehormatan seperti berikut:

- *His/Her Majesty: HM*
- *His/Her Royal Highness: HRH*
- *His/Her Grace: HG*
- *The Most Noble: TN*
- *The Most Honourable: The Most Hon (The Most Honble)*
- *The Right Honourable: The Rt Hon (The Rt Honble)*
- *The Honourable: The Hon (The Honble)*
- *The Much Honoured: The Much Hon (The Much Hon'd)*
- *The Most Reverend: The Most Rev (The Most Revd or The Most Rev'd)*
- *The Right Reverend: The Rt Rev (The Rt Revd or The Rt Rev'd)*
- *The Very Reverend: The Very Rev (The Very Revd or The Very Rev'd)*
- *The Reverend: The Rev (The Revd or The Rev'd)*
- *The Venerable: The Ven (The Venble)*

Singkatan dapat digunakan dengan atau tanpa tanda baca titik, tetapi harus tetap konsisten di sepanjang dan di keseluruhan korespondensi yang berkaitan. Sejumlah singkatan berikut juga dipakai dalam penulisan surat-surat formal. Berikut daftar singkatan yang wajib diketahui karena singkatan berikut ini banyak digunakan dalam penulisan surat-surat bisnis

a s a p = sesegera mungkin

c c = salinan karbon (ketika Anda mengirim salinan surat ke lebih dari satu orang, Anda menggunakan singkatan ini untuk memberi tahu penerima surat bahwa surat dikirim kepada penerima lain)

e n c. = lampiran (ketika Anda menyertakan dokumen lain bersamaan dengan surat Anda)

p p = per procurationem (Frasa Latin yang berarti Anda menandatangani surat atas nama orang lain; jika mereka tidak ada di sana untuk menandatangani)

sendiri, dll. Dalam korespondensi Bahasa Indonesia p p disebut sebagai atas nama (a.n).

p s = postscript (ketika Anda ingin menambahkan sesuatu setelah Anda selesai dengan pesan utama dan menandatangani. NB adalah padanan dalam Bahasa Indonesia)

p t o = tolong balikkan (untuk memastikan bahwa orang lain tahu bahwa surat itu berlanjut di sisi lain atau halaman berikut)

RSVP = Répondez s'il vous plaît bermakna harap balas (untuk meminta penerima surat memberi konfirmasi atas kehadiran atau kesanggupan. Ini penting untuk mengatur ketersediaan tempat duduk dan jumlah porsi pesanan, dll, yang lazim di kultur barat tapi masih sering diremehkan atau diabaikan di konteks Indonesia.

- attn = attention/atensi - perhatian: untuk menunjukkan bahwa surat ditujukan untuk mendapat perhatian.

- att = attached/terlampir- apa yang datang bersama dengan surat

- BYOB = bring your own bottle/bawa botol Anda sendiri: digunakan saat undangan untuk menunjukkan bahwa Anda harus membawa minuman sendiri ke pesta atau perkumpulan

- c / o atau c / = care of/melalui: digunakan dalam alamat pada surat atau paket yang Anda kirim ke seseorang melalui tangan atau alamat orang lain.

- encl. = enclosed/terlampir sama dengan enc di atas: digunakan di bagian atas atau bawah surat untuk menunjukkan bahwa lampiran telah disertakan dalam surat

- FAO = for the attention of/untuk perhatian: ditulis di depan nama seseorang pada dokumen, surat, atau amplop untuk menunjukkan bahwa itu ditujukan untuk yang bersangkutan supaya mendapat perhatian. Dalam korespondensi berbahasa Indonesia sering disingkat U.P.

- RE = regarding/perihal: digunakan dalam surat bisnis untuk memperkenalkan tentang apa pokok isi surat yang dikirim

- ref. = reference/referensi: digunakan dalam surat bisnis ketika Anda memberikan angka dan huruf yang menunjukkan dengan tepat identitas surat atau dokumen yang Anda tulis, biasanya selain untuk arsip juga untuk rujukan bila harus membalas surat terutama dalam transaksi penting seperti pemesanan barang.

Alamat tersebut juga dapat dimulai dengan jabatan atau departemen (jika Anda tidak tahu nama) Manajer Penjualan, Departemen Akuntansi, dll.

Hal-hal yang ditulis dalam alamat adalah:

- nama rumah atau bangunan (bila ada)
 - nomor gedung atau rumah dan nama jalan
 - nama kota dan kode pos
 - nama negara
5. Baris perhatian (attn./ UP=Untuk Perhatian) adalah alternatif untuk memasukkan nama penerima di alamat.
 6. Sapaan dalam surat atau salam hormat umumnya mengikuti kaidah berikut:

2. MENGGUNAKAN SALAM SAPAAN DALAM MENULIS SURAT

SAPAAN FORMAL DALAM SURAT BISNIS

<i>To Whom It May Concern:</i>	Dear Sir / Madam, digunakan saat menulis ke suatu posisi tanpa memiliki kontak yang disebutkan.
<i>Dear Sir/Madam,</i>	Dear Sir / Madam, digunakan saat menulis kepada seseorang pada suatu posisi tanpa mengetahui nama orang bersangkutan

<i>Dear Mr Adam,</i>	Tuan Adam yang terhormat, digunakan saat Anda memiliki nama kontak seorang pria dengan nama tersebut.
<i>Dear Ms Adam,</i>	Yth. Ms Adam, digunakan saat Anda memiliki nama kontak seorang wanita dengan nama tersebut; lebih baik tidak menggunakan Mrs. karena dianggap kuno.
<i>Dear Dr Walsh,</i>	Dr. Walsh yang terhormat, digunakan saat menulis ke dokter dengan nama tersebut.
<i>Dear Prof Walsh,</i>	Profesor Walsh yang terhormat, digunakan saat menulis kepada seorang profesor dengan nama tersebut.
<i>Dear Zu Bian,</i>	Zu Bian yang terhormat, dituliskan seluruh nama saat Anda tidak yakin dengan jenis kelamin penerima. Kurang formal tapi masih profesional

**SALAM SAPAAN DALAM SURAT YANG KURANG RESMI DALAM BISNIS
NAMUN TETAP PROFESIONAL**

<i>Dear colleagues,</i>	Rekan-rekan yang terhormat, digunakan saat menulis kepada sekelompok kolega kerja.
<i>Dear Mary,</i>	Dear Mary, digunakan saat menulis ke seorang wanita dengan nama itu.
<i>Dear John,</i>	John terkasih, digunakan saat menulis ke seorang pria dengan nama itu tapi dalam konteks komunikasi informal

SALAM SAPAAN SANGAT INFORMAL UNTUK SURAT PRIBADI

Salam ini harus digunakan khusus untuk orang-orang yang dekat dengan Anda, karena bila tidak berpotensi menyinggung orang lain.

<i>Hello guys,</i>	Halo teman-teman, digunakan saat menulis ke sekelompok orang yang Anda kenal dengan baik.
<i>Hi,</i>	Hai, digunakan saat menulis ke satu atau lebih dari satu orang yang Anda kenal dengan baik.

Catatan:

- Harus ada koma (gaya Inggris) *Dear Sir/Madam,* atau titik dua (gaya Amerika) *Dear Sir/Madam:* dan setelah salam *To Whom It May Concern:* .
- Tidak perlu tanda titik setelah salam sapaan Mr, Ms, dan Dr.
- Sebutan Mrs. sudah usang, jangan digunakan.
- Hindari tanda seru (!) untuk mengakhiri Salam Sapaan.

7. Batang tubuh surat biasanya ditulis dengan gaya blog dimana setiap paragraf dipisahkan dengan satu baris jarak dengan paragraf selanjutnya (terdapat variasi gaya yang akan diterangkan terpisah di Bab selanjutnya);

8. Penanda pengakhiran penulisan surat.

Ekspresi kalimat berikut sering dipakai sebagai penanda bahwa pesan surat sudah cukup dan penulis akan segera mengakhiri surat. Namun demi pemahaman lebih baik Anda dapat menentukan diantara ekspresi di bawah ini, mana yang informal dan mana yang formal dengan menuliskan di sebelah kanan **I** untuk **Informal** atau **F** untuk **Formal**

Surat Berbahasa Inggris	Surat Berbahasa Indonesia	I/F
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Do write to me soon.</i> • <i>Well, that's about all for now.</i> • <i>Please give/send my regards to...</i> • <i>Please convey my warm regards to....</i> • <i>Let me pen off here.</i> • <i>Take care of yourself.</i> • <i>Hope to hear from you soon</i> • <i>I'm looking forward to hearing from you soon.</i> • <i>Hope to receive a reply from you.</i> • <i>Bye / Goodbye.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Segera tulislah surat untukku segera. • Nah, itu saja untuk saat ini. • Tolong beri / kirim salam saya untuk ... • Mohon sampaikan salam hangat saya kepada • Biarkan saya menulis di sini. • Jaga dirimu. • Berharap untuk segera mendengar kabar dari Anda. • Saya menantikan untuk mendengar dari Anda segera. (kata hear harus ing) • Berharap untuk menerima balasan dari Anda. • Sampai jumpa / selamat tinggal. 	

SALAM PENUTUP HARUS KONSISTEN DENGAN SALAM PENGHORMATAN:

- Jika surat dimulai *Dear Sir / Sirs / Madam / Sir or Madam*, maka salam penutup harus dituliskan
Yours Faithfully
- Jika surat dimulai dengan nama belakang seseorang dalam salam penghormatan, misalnya. **Dear Mr James**, maka salam penutup seharusnya ditulis
Yours Sincerely
- Untuk sebuah surat kepada seseorang yang Anda kenal baik cukup diakhiri dengan
Best wishes or Kind regard

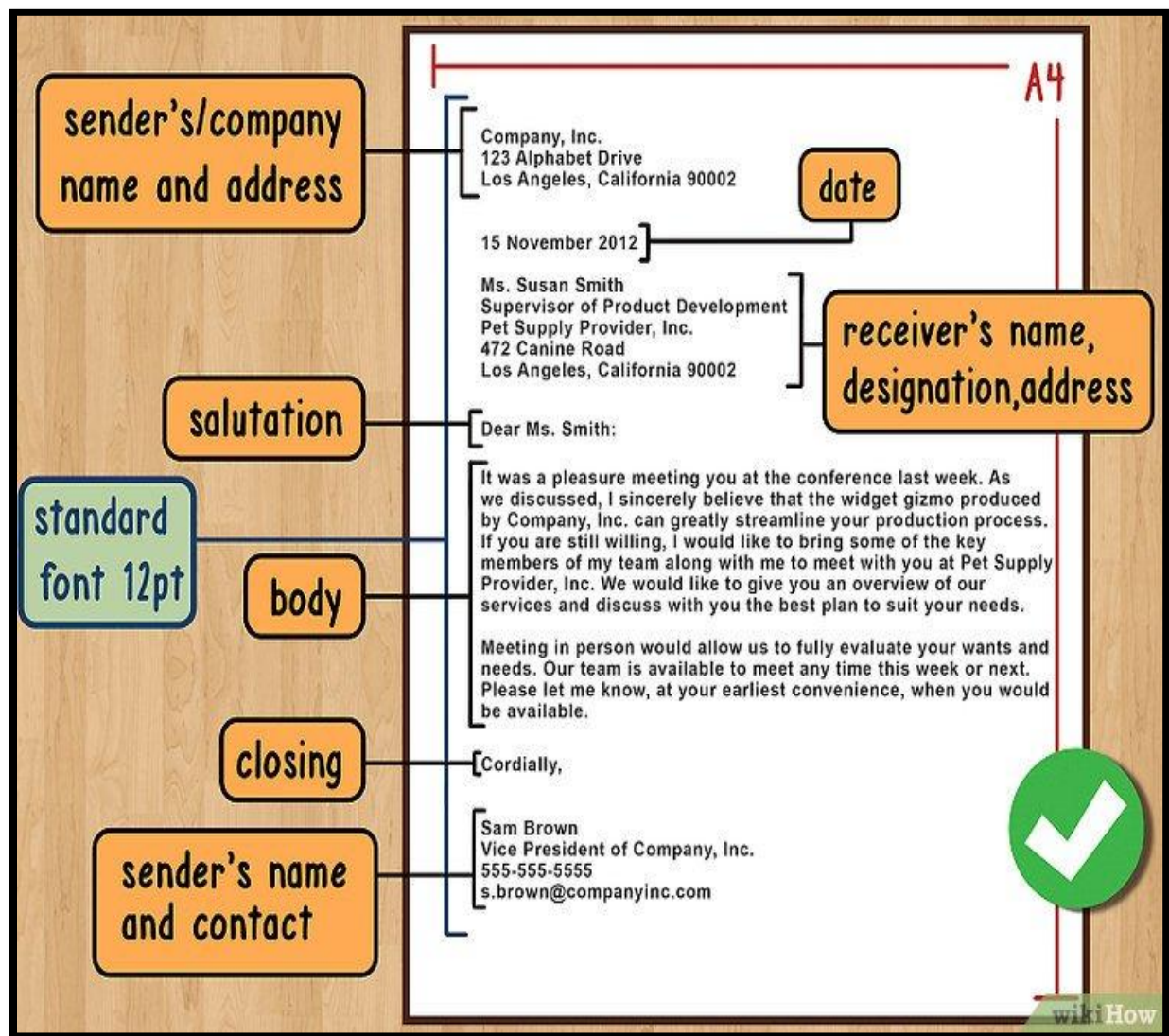
Tanda baca koma (,) setelah salam penutup boleh ada boleh tidak karena bersifat opsional.
Tabel berikut memberi gambaran lebih lengkap tentang perbedaan yang harus dicermati.

Anda menulis kepada	Salam sapaan	Salam penutup surat
Perusahaan atau pihak yang tidak dikenal	<i>Dear Sir/Madam</i>	<i>Yours faithfully</i>
	<i>Dear Sir or Madam</i>	<i>Yours truly</i>
	<i>To whom it may concern</i>	<i>Truly yours</i>
Seorang wanita yang Namanya tidak Anda kenal	<i>Dear Madam</i>	<i>Yours faithfully</i>
		<i>Yours truly</i>
		<i>Truly yours</i>
Seorang pria yang Namanya tidak Anda kenal	<i>Dear Sir</i>	<i>Yours faithfully</i>
		<i>Yours truly</i>
		<i>Truly yours</i>
Seorang yang namanya Anda kenal	<i>Dear Mr/Mrs/Ms Smith</i>	<i>Yours sincerely</i>
		<i>Very truly yours</i>
		<i>Sincerely (yours)</i>

Anda menulis kepada	Salam sapaan	Salam penutup surat
Seorang kenalan dekat Anda	<i>Dear Ann / Edy</i>	<i>Best wishes</i>
		<i>Yours</i>
		<i>Love</i>
		<i>All the best</i>
		<i>Kindest/Best regards</i>

9. Tanda tangan - selalu ketikkan nama Anda dan mungkin judul pekerjaan Anda di bawah tanda tangan Anda (juga disebut blok tanda tangan).
10. Lampiran - Jika ada dokumen yang dilampirkan bersamaan dengan surat, meskipun mungkin disebutkan dalam tubuh surat itu, umumnya Anda perlu menulis *Enc.* atau *Encl.* dibawah blok tanda tangan.

Berikut adalah tata letak bagian-bagian surat di dalam lembar kertas surat. Secara umum bagan ini menunjukkan di sebelah mana setiap bagian surat harus dituliskan. Dalam hal penulisan bagian-bagian surat akan ditempatkan pada posisi lembar halaman seperti terlihat di template berikut ini meskipun, tentu saja tergantung format surat yang dipilih.



Gambar 1. Tata letak bagian surat-sumber <https://www.wikihow.com/Write-a-Business-Letter>



10 Long St
Westpoint, Connecticut 06888
Phone: (203) 966-5555
www.citydental.com

GENERAL DENTISTRY • COSMETIC DENTISTRY • ORTHODONTICS

Gambar 2. Contoh kop surat - sumber <http://templatelab.com/letterhead-templates/>

17 Port Street

Cardiff

5 August 2018

Josh Asher

Travor Grant Evenue

Sussex Garden

York YO3 9HE

Dear Mr Asher:

On behalf of everyone here at Rosewood Valley Ltd., I would like to sincerely congratulate you on your recent graduation from Mountain State University with your M.B.A. degree.

I have to say that I was not surprised to read your success story in the newspaper. During your first four summers as an employee at our Westlake Resort Co. I noted how bright you are and how you have a very quick mind for business. Those attributes combined together with your relentless work ethic and commitment to quality customer service, and it is obvious that you have a wide-open future ahead of you. I can only hope that your experience working with us contributed in some small way to your success.

On behalf of the management and staff at Rosewood Valley Ltd. I wish you all the best in your future career and life endeavors, wherever you may be.

Sincerely Yours,

Kelly Peterson

Contoh di atas adalah sebuah contoh tata letak bagian surat dengan format semi blok model Amerika, sementara berikut ini contoh surat mengikuti format gaya blok penuh model Inggris. Jenis format penulisan surat secara umum dibagi menjadi 3 jenis, yang akan dijelaskan pada Bab 3 berikut.

MICHAEL WARRENS LTD –

78 Court Street - Nottingham - UK

Mrs Sara Fisher

Manager

18 St. James Avenue

Bournemouth HB3 4LN

Our ref: US / HK 1082

Your ref: SP / T

Dear Mrs Fisher,

Re: Your order

We are pleased to acknowledge your order no. 202 dated 1st October 2001. Your order is already dealt with. We will inform you when the consignment is ready for delivery.

Please do not hesitate to contact us if you require further information.

We thank you for your custom and again look forward to being of service to you in the future.

Yours sincerely,

M Warrens

Enc

BAB 3: FORMAT SURAT

Surat bisnis harus selalu mengikuti format dan struktur tertentu untuk memastikan agar surat yang Anda tulis diterima sebagai profesional dan sesuai standar. Meskipun ada banyak jenis surat bisnis, panduan ini akan membahas contoh terperinci diantara format surat bisnis yang paling klasik. Format (tata letak) adalah organisasi visual dari surat bisnis. Terdapat 3 format surat bisnis utama yakni Gaya Blok Penuh, Gaya Blok dimodifikasi, dan Gaya Semi-Blok (indentasi).

Selain format dan struktur keseluruhan yang disebutkan di atas, Anda mungkin juga ingin mempertimbangkan informasi berikut sebagai panduan praktik penulisan surat bisnis standar.

Standar pemformatan umum meliputi:

Arial, Times New Roman, atau font standar serupa

Ukuran 11 atau 12 poin

Kapitalisasi huruf besar dan kecil

Latar belakang putih

Kertas ukuran 5” x 11”

Tata letak potret

1 "margin

Spasi tunggal, 1,5, atau ganda

Warna font hitam

Penggunaan kop surat perusahaan

Pencetakan tunggal atau dua sisi

Berikut penjelasan lebih detil tentang 3 jenis format penulisan surat bisnis:

1. GAYA BLOK PENUH

Semua elemen disejajarkan pada margin kiri dan tidak ada garis menjorok ke dalam. Ini adalah format gaya blok standar yang diterima luas oleh sebagian besar dunia bisnis. Gaya Blok Penuh dibuat semua sejajar dengan margin kiri halaman surat. Gaya ini memiliki penampilan yang rapi dan sederhana, dan lebih cepat bagi penulis surat untuk memformatnya. Paragraf dipisahkan oleh satu spasi ke bawah.

CONTOH FORMAT FULL BLOCK

20-54 Croydon Road

Brooklyn, NY 11352

June 18, 2019

Ms. Jennifer Espasito

Ford Foundation Fellowship

595 Wingrove Avenue

New York, NY 10021

Dear Ms. Espasito:

The Ford Foundation Fellowship has always loomed on the horizon for me. Ever since I decided to major in history, I have wanted to participate in your program. From the research I have done, I believe that your program provides participants with an extensively detailed look at the history of the world through hands-on experience with

fossils, artifacts, and other remains that compose the blueprint of our existence. I am applying for this program because I believe that it would benefit me throughout my career and allow me to further understand the ideas behind history and how it is constructed.

I am a goal-oriented person with excellent interpersonal skills. My background in history involves studying many different epochs and time periods. My specialty, though, is the archeological study of the ancient world and its history. During the summer of 2014 and 2015, I interned at the Metropolitan Museum of Art as a tour guide, during which, I not only utilized my knowledge of art and its history, but I also learned a lot about how that history was constructed. This experience has influenced me to intern as a tour guide at the American Museum of Natural History, where my love for the origins of history and learning from the tactile experience with artifacts increased. In the future, I would like to participate in historical research and eventually become a full-time professor of history. I believe my skills, experience, and goals make me an excellent candidate for your program.

Thank you very much for considering me for the program. I am looking forward to hearing from you.

Sincerely,

John Currie

(419) 352-5425

Enclosure

2. FORMAT BLOK YANG DIMODIFIKASI

Sangat mirip dengan format pertama di atas kecuali alamat pengirim, tanggal dan tanda tangan diatur kira-kira berada di sisi tengah halaman. Format ini memiliki kerapian dan kesederhanaan serupa dengan format blok penuh - dan memudahkan dan mempercepat pengetikan. Alamat, tanggal, salam penutup, dan tanda tangan kadang-kadang ditulis mulai tepat di kanan tengah halaman atau dapat juga dibuat rata dengan margin kanan, namun semua paragraf ditulis mulai dari margin sebelah kiri.

CONTOH SURAT MODIFIED BLOCK

123 Corona Blvd.

Flushing, NY 11235

July 3, 2007

Dr. Paul Seedhouse,

Director Reading/Writing Center

Newcastle College

695 Westgate Road

New York, NY 10065

Dear Dr. Serafin:

My name is Adele Kesler. I am writing this appeal to request a 4th chance to take the CUNY Proficiency Exam in June of 2007. I have taken the exam twice and missed it once. The first time, I feel that I was simply unprepared. I did not realize that I should have attended CPE workshops offered at the Reading/Writing Center. The second time, I attended the workshops and learned more about the exam; however, my Task 2 score was unsatisfactory, so I failed again. Finally, I registered for CPE tutoring at the Reading/Writing Center and studied very hard for the third time. However, on the Saturday of the exam, I had a family emergency, which caused me to miss the date. I had forgotten that I could defer the test date until after I missed it.

Now, I am working hard to build on my academic skills. After a consultation with a CPE advisor at the Reading/Writing Center, I have a clear vision of what I should do in order to pass the exam. Again, I have registered for a semester of CPE tutoring at the Writing/Reading Center that I plan to attend weekly. I would really like to have a 4th chance to pass this exam because I am confident that if I work hard, I can do it.

Thank you very much for considering my appeal. I hope to hear back from you soon.

Sincerely,

Adele Kesler

3. GAYA INDENTASI ATAU SEMI-BLOK

Format yang ketiga ini sebenarnya adalah gaya surat yang mirip dengan surat berformat blok kecuali bahwa baris pertama dari setiap paragraf dibuat indentasi menjorok ke dalam halaman. Awal setiap paragraf tidak rata kiri tetapi terindentasi lima ketuk spasi. Sisa paragraf dibuat penuh dibuat rata sebelah kiri. Gaya "semi-blok" digunakan sebagai pengganti istilah lama yang dikenal sebagai "gaya indentasi." Selama 50-60 tahun terakhir, format ini dianggap sebagai format yang sesuai untuk korespondensi bisnis informal.

CONTOH SURAT SEMI BLOCK

*3303 West Gate Road
Round Rock, Texas 78664*

August 15, 1919

*Personnel Assistant
JD Employee Credit Bank of Texas
P.O. Box 32345
Austin, Texas 78745*

Dear Personnel Assistant:

I am writing about your newspaper ad in the August 1 Austin-American Statesman concerning your need for an experienced programmer in the database environment. I believe that I have the qualifications and experience that you are looking for.

As for my experience with database programming, I have worked for the past year as a programmer/analyst in the Query database environment for Advanced Software Design. In that capacity, I have converted a large database that was originally written in a customized C language database into the Query database environment. I am currently working on a contract with Texas Parks and Wildlife to make major modifications to its existing Query database application. On both of these assignments, I have also served as customer contact person.

Related to this database-programming experience is the work I have been doing to write and market an automated documentation utility for Query database applications. This product was written using a combination of C, Pascal, and Query programming languages. I was responsible for the authorship of the Pascal and Query programs. The Pascal programs are completely responsible for the user interface and system integration management.

Enclosed you will find a resume, which will give you additional information on my background and qualifications. I would welcome a chance to talk further with you about the position you are seeking to fill. I can be reached by phone between 9:00 a.m. and 6:00 p.m. at (512) 545-0098.

Sincerely,

Virginia Rementeria

Encl.: resume

4. CATATAN PENTING

Jika Anda menggunakan format blok, Anda dapat menempatkan alamat Anda di mana saja pada surat itu. Anda dapat menempatkannya di bagian atas halaman (tengah atas atau kanan atas), atau Anda dapat meletakkan alamat Anda di akhir surat setelah tanda tangan dan nama Anda, terlepas dari format apa yang Anda gunakan. Anda juga dapat menempatkan tanggal di sebelah kiri, di tengah, atau di sebelah kanan. Namun, jika Anda menggunakan formulir indentasi, bisanya lebih baik menempatkan tanggal di sebelah kanan atau di sebelah kiri. Jangan letakkan di tengah konsekuensinya tanda tangan Anda akan mengikuti di sisi kanan atau kiri halaman.

Program pengolah kata di komputer Anda mungkin memiliki beberapa template surat standar yang dapat membantu Anda. Program-program ini umumnya memiliki banyak pilihan gaya dan format yang berbeda. Periksa fitur template yang ada dan kemudian mencobanya.

BAB 4: SURAT FORMAL DAN INFORMAL

Surat adalah bentuk komunikasi verbal dan tertulis, yang berisi informasi atau pesan, dikirim oleh seseorang atau satu pihak kepada pihak lain, untuk menyampaikan pesan atau untuk memberikan informasi penting tertentu. Dari cara bagaimana ditulis dan untuk pihak mana surat ditujukan, terdapat dua jenis surat, yaitu surat formal dan surat informal.

Formal vs Informal Writing

RULE:	FORMAL:	INFORMAL:
Audience (most important aspect – WHO are you writing for?)	<i>Teachers, scholars, business people, strangers</i>	<i>Family & friends</i>
Sentence length	<i>Can be quite long but vary; subordinate clauses common</i>	<i>Usually quite short</i>
Vocabulary	<i>May be technical & precise; differs from spoken English</i>	<i>Often simple</i>
Short forms	<i>Not allowed</i>	<i>Frequent</i>
Verb forms	<i>Passive voice may be used</i>	<i>Passive is seldom used</i>
Personal pronouns	<i>Avoid 1st & 2nd person</i>	<i>Used frequently</i>
Personal opinion	<i>Avoid</i>	<i>Normally common</i>
Facts	<i>Important & accurate</i>	<i>Not important</i>

PROFIL UMUM SURAT FORMAL DAN INFORMAL

1. SURAT FORMAL

Surat formal (surat resmi) ditulis untuk keperluan bisnis atau profesional dengan tujuan yang berkaitan dengan urusan-urusan bisnis antara kedua belah pihak yang berkomunikasi melalui surat tersebut. Surat formal, berbeda dengan surat informal, memiliki sejumlah ciri atau sifat yang lebih baku dibanding surat informal. Perbedaan itu menyangkut beberapa aspek mulai dari kepada siapa surat ditujukan, bagaimana menuliskannya, hingga apa isi surat apa yang harus dituliskan. Kebakuannya menyangkut tata aturan penulisan, ragam kalimat, dan larangan-larangan yang tidak boleh dilanggere.

Surat formal berikut ini ditulis menggunakan bahasa yang ragamnya formal, ringkas, dan mudah dibaca dan dipahami.

CONTOH SURAT FORMAL

58 Big Ben

London

24 May 2011

Dear Sir or Madam

I'm writing in response to your advertisement. I would like to apply for the post of part time secretary.

I believe this position would be an ideal way of gaining more experience of secretarial

work. I have strong communication skills and I'm very interested in working while I am finishing the degree of administration. I also enjoy working in a team.

My qualifications include a module of administration and two years of the degree of Administration and Business Management at the university.

Please find attached my CV; which provides more details of my qualifications and work experience. Please do not hesitate to contact me should you require more information.

I look forward to hearing from you.

Yours faithfully,

Lonita.

2. SURAT INFORMAL

Ragam surat yang kedua adalah surat informal. Surat-surat informal ditulis untuk tujuan berkomunikasi dengan teman-teman, keluarga, atau kerabat dekat untuk maksud yang tidak resmi. Karena ditulis untuk orang-orang yang memiliki hubungan dekat, surat-surat tersebut memiliki nada lebih kasual atau santai dan personal. Dengan demikian, bahasa yang digunakan adalah bahasa sehari-hari yang santai, bersahabat dan tidak kaku, atau bahkan untuk maksud tertentu kadang-kadang surat-surat itu melibatkan perasaan dan ungkapan-ungkapan emosional.

Surat-surat informal terutama digunakan untuk komunikasi pribadi. Jadi tata aturan penulisannya tidak harus mengikuti pola, format, atau konvensi tertentu. Surat jenis ini dapat ditulis sesuai keinginan penulis dengan pertimbangan situasi yang sesuai. Jadi surat ditulis dengan cara pribadi dengan bahasa yang sederhana dan keseharian.

CONTOH SURAT INFORMAL

58 Big Ben

London

24 May 2011

Hi Andrea,

Thanks for your letter. It was nice to hear from you.

As you know, I have been in London with my parents and my brothers since one week. I'm staying in an expensive hotel. There are lots of nice and dynamic places to see as the Westminster Bridge. At night it's preciously fabulous! People are polite although a bit difficult to understand. I must practice more the English!

The weather is changeable but usually it's wet and windy. The last week was very cold. The food is varied and expensive but it's tasty. This night we're going to a famous restaurant to have dinner.

I've got to go now. Write soon!

Love,

Lonita.

Dari dua contoh tersebut di atas kita dapat merangkum perbedaan format surat informal dan surat formal seperti terlihat dalam tabel berikut ini dimana kedua surat selain memuat pesan surat, juga memiliki 4 bagian utama yang terdiri dari: Sapaan pembuka, pembukaan, pra-penutup, dan penutup (*sign off*). Dari 4 bagian surat itulah perbedaan diantara keduanya dapat dengan mudah dikenali karena memiliki pilihan kata atau ungkapan yang khas untuk masing-masing ragam. Dengan kata lain, pada ke 4 bagian surat itulah kalimat yang secara berulang-ulang digunakan oleh penulis surat menentukan apakah surat bersifat formal atau informal.

<i>Surat formal</i>	<i>Surat Informal</i>
<ul style="list-style-type: none"> Salam (<i>Greeting</i>) <i>Dear Sir or Madam,</i> <i>Dear Mr/ Mrs (Surname>Nama belakang)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Salam (<i>Greeting</i>) <i>Hi, Hallo, Hi there, Hi buddy,</i> <i>dll.</i>
<ul style="list-style-type: none"> Pembukaan (<i>Opening</i>) <i>I'm writing in response to your advertisement....</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Pembukaan (<i>Opening</i>) <i>Thanks for your letter. It was nice to hear from you.</i>
<ul style="list-style-type: none"> Pra-penutup (<i>pre-closing</i>) <i>I am looking forward to hearing from you soon</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Pra-penutup (<i>pre-closing</i>) <i>Hope to see you; Will contact you again</i>
<ul style="list-style-type: none"> Penutup (<i>Closing</i>) <i>I look forward to hearing from you.</i> <i>Yours faithfully</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Penutup (<i>Closing</i>) <i>I've got to go now. Write soon!</i> <i>Love,</i>

Catatan: Kata *look forward to* bila diikuti kata kerja harus dalam bentuk V-ing (*gerund*)

Perbedaan surat formal dan informal terlihat jelas dalam susunan surat secara keseluruhan dari salam sapaan hingga salam penutup surat yang tergambar dengan lebih jelas melalui tabel berikut ini. Perbedaan pada tabel berikut memberi gambaran apa yang ditulis di masing-masing bagian surat dan dalam konteks apa surat ditulis.

	FORMAL	INFORMAL
Name	Dear Mr/Mrs/Ms Dupuis Dear Mary	Hi/Hello Mary Mary,....(or no name at all)
Previous contact	Thank you for your e-mail of... Further to your last e-mail,... I apologise for not getting in contact with you before now.	Thanks for your e-mail. Re your e-mail,... Sorry, I haven't written for ages, but I've been really busy.
Reason for writing	I am writing in connection with... I am writing with regard to... In reply to your e-mail, here are... Your name was given to me by... We would like to point out that...	Just a short note about... I'm writing about... Here's the...you wanted. I got your name from... Please note that...
Giving information	I'm writing to let you know that... We are able to confirm that... I am delighted to tell you that... We regret to inform you that...	Just a note to say... We can confirm that... Good news! Unfortunately,...
Attachments	Please find attached my report. I'm sending you ... as a pdf file.	I've attached... Here is the...you wanted.
Asking for information	Could you give me some information about... I would like to know... I'm interested in receiving/finding out...	Can you tell me a little more about... I'd like to know... Please send me...

Perbedaan juga tidak jarang dapat dicermati dari pilihan kata yang berbeda untuk mengekspresikan pesan yang sama. Kata-kata yang digunakan untuk menyampaikan pesan dalam percakapan sehari-hari bersifat informal sedangkan kata-kata yang digunakan dalam surat bisnis bersifat formal. Maka, diperlukan kehati-hatian dalam memilih kata yang tepat

untuk konteks yang sesuai saat menulis surat formal atau informal.

Sebagai contoh,

Formal : I would like to invite you to visit my house.

Informal: Why don't you pop around my house?

Berikut adalah beberapa contoh kata yang dapat Anda pertimbangkan saat menulis surat.

Formal	Informal
<i>Assistance</i>	<i>help</i>
<i>Purchase</i>	<i>buy</i>
<i>Require</i>	<i>need</i>
<i>Obtain</i>	<i>get</i>
<i>Moreover</i>	<i>also/plus</i>
<i>Entire</i>	<i>whole</i>
<i>Sufficient</i>	<i>enough</i>
<i>many/much</i>	<i>lots of/ a lot of</i>
<i>a number of</i>	<i>heaps of</i>
<i>Completely</i>	<i>totally</i>
<i>Definitely</i>	<i>really</i>

Kesimpulan

Dari keseluruhan penjelasan dan contoh-contoh di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan-perbedaan hakiki antara kedua jenis surat. Hal penting yang harus terus dipertimbangkan saat menulis surat adalah bahwa sebelum mulai menulis surat, pertama-tama, Anda harus memastikan, siapa penerima Anda? Jika Anda memiliki hubungan yang formal dengan penerima, maka Anda harus menulis surat resmi, sedangkan jika penerima adalah orang yang sangat dekat dengan Anda atau Anda mengenal penerima dengan baik, maka surat informal adalah pilihan tepat Anda. Setelah itu apa tujuan Anda menulis surat? Yang terakhir ekspresi kalimat dan pilihan kata macam apa yang cocok untuk tujuan surat tersebut?

Latihan:

Pertama, bacalah surat berikut semula ditulis oleh seorang teman kepada teman lain. Kemudian, bacalah bagian-bagian surat yang serupa tetapi yang telah ditulis dengan lebih formal. Setelah itu, isikanlah bagian-bagian tersebut ke setiap ruang kosong ke dalam format surat baru yang lebih formal. Tuliskan angka yang mewakili frasa yang sesuai ke dalam setiap ruang kosong pada surat kedua. Dengan begitu, Anda mengerti betul bagaimana satu pesan yang persis sama ditulis dalam dua versi surat yang berbeda.

a. Versi surat informal

Hi Darren,

Sorry I wasn't able to get to your house warming party last Friday. I was really looking forward to it and I was all ready to leave the house when my aunt from Ireland arrived at the house for a surprise visit!! She was only in town for the one evening before she went to my brother's house so I had to stay with her. I'm really sorry Dazza.

I tried to telephone you but your line was busy the two times when I telephoned. Then I was out with my aunt in town and didn't have the chance to ring again.

I hope you understand. I know you wanted to get me to meet that girl, Yvonne, who you work with. Oh well, next time maybe! My evening was really boring...if that makes you feel any better.

See you soon

Regards

Nicholas.

1. Later, I was otherwise engaged	2. I hope this will be possible at the next available opportunity	3. I hope you can understand my difficulties
4. I hope the dinner went well for all concerned.	5. a relative arrived unexpectedly.	6. I regret not being able
7. Please accept my sincerest apologies.	8. was twice engaged	9. introduce me to Ms. Phoenix
10. Dear Mr. Jones	11. Sincerely	12. I look forward to hearing from you soon.

b. Versi surat formal

to get to your business dinner last Friday. I was really looking forward to it and I was all ready to leave the house when . She was only in town for the one evening before she went to my brother's house so I had to stay with her. . I tried to telephone you but your line when I called. and didn't have the chance to ring again. . I know you wanted to who you work with. . .

Nicholas

BAB 5: ISI SURAT FORMAL DAN INFORMAL

Bagian utama surat atau sering disebut isi surat umumnya terbagi menjadi 3 bagian. Ketiga bagian tersebut menjadi satu kesatuan alur logika penalaran manusia dalam berkomunikasi melalui surat, yakni, bagian pertama sebagai pernyataan maksud atau tujuan menulis surat, kemudian merinci maksud (terkadang bisa berupa masalah) apa saja yang hendak diutarakan atau dipecahkan, lalu ditutup dengan aksi apa yang dibutuhkan untuk merespon maksud (atau masalah) tersebut. Dengan melihat tabel berikut Anda akan mengerti frasa atau kata yang apa yang sesuai untuk digunakan dalam menyatakan maksud penulisan surat (*letter of intention*), menguraikan maksud, dan harapan aksi yang Anda nantikan akan terjadi selanjutnya. Lihat bagian berikut ini!

<i>Surat Formal</i>	<i>Surat Informal</i>
<i>I am writing to - inform you....</i> <i>- to confirm our</i> <i>I would like to...</i> <i>Could you possibly</i> <i>I would be grateful if you could...</i> <i>I look forward to hearing from you.</i>	<i>Thanks for: - your letter</i> <i>- your present</i> <i>- your invitation.</i> <i>I hope you are well.</i> <i>It was good to see you last week.</i> <i>Could you do something for me?</i>

Selanjutnya, berbicara khususnya tentang isi surat atau bagian yang memuat uraian atau penjelasan yang menguraikan maksud dan tujuan surat, maka secara singkat dapat dijelaskan bahwa bagian ini sering (walaupun tidak selalu) terbagi ke dalam tiga paragraf pendek yang menjadikan ketiganya sebagai *three parts of the body of a letter*, yang terdiri dari:

1. Pernyataan maksud atau tujuan (*statement of purpose*)
2. Jabaran maksud atau tujuan (*outlining the points or purpose*)
3. Harapan akan tindakan atau tindak lanjut (*the expected action*)\

1. PERNYATAAN MAKSUD (*STATEMENT OF PURPOSE*)

Paragraf pertama harus singkat dan menyatakan tujuan surat itu untuk menyampaikan informasi, menyampaikan keluhan, meminta sesuatu, memohon maaf, menyampaikan permohonan, dll. (Lihat jenis-jenis surat di Bab selanjutnya).

Berikut contohnya:

- *We are pleased to have your inquiry of 25 of July....*
- *We acknowledge the receipt of your letter dated 12 April*
- *With reference to your letter inquiring about... We are writing you with reference to (the above order).*
- *With reference to your advertisement/letter of 10 March.....*
- *With reference to our telephone conversation yesterday (about...),...*
- *We wish to remind you that.....*
- *I am writing this letter to request the cancellation of.....*
- *I am writing this letter to complain in the strongest terms about the poor service that I have received from your company.*

2. URAIAN MAKSUD (*OUTLINING THE POINTS OR PURPOSE*)

Paragraf di tengah badan surat umumnya berisi informasi yang relevan di balik penulisan surat itu. Setelah selesai menyatakan tujuan surat dan/atau telah menyebut dalam kaitan apa Anda menulis surat, maka isi surat akan diteruskan dengan kalimat yang menjelaskan detail surat yang tentu saja sangat bervariasi sesuai dengan jenis surat yang Anda tulis. Sebagian besar surat dalam bahasa Inggris tidak terlalu panjang, jadi simpanlah informasi itu sampai ke yang paling penting dan berkonsentrasilah pada pengorganisasian kalimat dengan cara yang jelas dan logis daripada menuliskan terlalu banyak kalimat. Prinsip *less is more* (sedikit tapi bernas) penting dalam penulisan surat-surat bisnis.

Contoh prinsip *less is more* (sedikit tapi bernas):

- *We have been informed (by one of our clients) that.....*
- *We regret to inform you, (however,) that....*
- *Please accept our apologies for the inconvenience caused.*
- *Please advise us as soon as the.....*
- *Please open ain favour of (name of the company).....*
- *Payment can be made on any basis acceptable to you.*
- *Could you please supply us with information about the company's standing?*
- *We must insist on...*
- *Please note that the closing date/deadline for the is 30 September, so will you please complete the attached forms and return them as soon as possible.*
- *Any information you supply will be treated confidentially.*
- *May we remind you that your statement is still outstanding?*
- *Will you kindly balance your account promptly?*
- *Please look into the matter.*
- *We were dissatisfied to find that....*
- *We shall have to terminate the contract.*
- *We are puzzled to have had no remittance from you.*
- *You already have an overdraft of....*
- *Please give the matter your immediate attention.*
- *We will be left with no alternative but to (take legal action)... unless payment is received within the next seven days.*
- *We greatly appreciated your patience in this matter.*
- *Our circumstances do not allow us to wait/to go on waiting any longer.*
- *On examination we have found...*

3. HARAPAN AKAN TINDAKAN (THE EXPECTED ACTION)

Paragraf ini menyatakan tindakan apa yang Anda harapkan untuk diambil oleh pihak penerima surat. Jadi, bagian terakhir dari isi surat memuat tindakan selanjutnya yang diharapkan (*ACTION*) atau sekedar berharap sesuatu akan segera terjadi, dilakukan atau ditindak lanjuti. – misalnya untuk meminta penjelasan, melakukan pengiriman, mengonfirmasi barang telah terkirim, meminta saran, permintaan pertemuan, atau sekedar melampirkan informasi tertentu ke dalam bagian surat, dll., sehingga kemudian dijawab, dilakukan pengiriman, mendapat konfirmasi, memperoleh saran, dlsb.

Berikut contohnya:

- *We look forward to doing business to our mutual advantage.*
- *We would like to make a decision on this as soon as possible.*
- *We would be grateful if you could forward/send any further information (you may have) about.... (products and terms of payment/this case)*
- *We will be pleased to supply any further information you require.*
- *We hope that the matter will be settled to our mutual satisfaction.*
- *We very much hope that you will be able to.....*
- *We are sending the herewith the.....*
- *In the meantime, we suggest that you call the*
- *We hope to meet your requirements.*
- *Please send us by return the terms and conditions on*
- *For purposes of quick contact a reply by telephone would be appreciated.*
- *We look forward to the opportunity of being at your service.*
- *I would be grateful if you could spare me a few minutes.*
- *As our demand/request/issue is very urgent, a quick answer would be appreciated.*
- *Would you (also forward details of charges)..... at your earliest convenience?*

- *Please find enclosed....*
- *Could you please let us know in your earliest convenience whether the above terms and conditions are acceptable for you.*
- *I am enclosing.....*
- *I should/would be pleased if you could send me*
- *We trust/hope you will find this condition acceptable.*
- *If there is any other information you need, please do not hesitate to contact us at the above e-mail address.*
- *Thanking you in advance.*
- *I would be most grateful if you would reply as soon as possible so that this matter can be resolved to everyone's satisfaction.*
- *Please find attached....*

Contoh isi surat formal

16 Ring Road

Yogyakarta– 02465635

June 30, 2020

The Director

ABC Classes

35 Jl Marlboro

Yogyakarta

Re: Enquiry about Coaching Classes.

Dear Sir,

With reference to your advertisement in the ‘Suara Rakyat’ for Coaching classes. I hold a BA degree in Accounting. I am keen on joining your institute for the coaching classes.

*I was wondering if you would let me know about the procedure of participation in the course and eligibility. **I would also like to** know the duration of the coaching programme, the duration and the number of classes per week along with the available mode of classes. Information about the fees payable and the study materials is highly appreciated. Could you please send me a copy of your prospectus?*

*I would like to enroll as soon as possible. **Your early response will enable me to decide fast.***

Thank you.

Sincerely,

Joy J

Contoh isi surat informal

B-32, Kav.2

Daren

Jakarta -110034

July 10, 2018

Dear Bela

***My happiness knew no bounds** when I got to know that you have topped your school and achieved your dream. I am so pleased to congratulate you personally.*

***The result has proven that** your hard work, determination and perseverance bring good results. You were so laborious and passionate about it. **I know you** were very nervous too, but I was always very confident that you would come out with flourish of trumpet. **I apologise for** being unable to attend the celebration party despite my strong will.*

***Hope to see you soon.** Please continue your hard work. Fingers-crossed to you for your future is vibrant. All my family members have sent lots of love and heartiest congratulations.*

With lots of love and best wishes.

Yours lovingly

Daren

Catatan: Bagian yang dicetak tebal pada kedua contoh surat formal dan formal di atas memeberikan ilustrasi bagaimana inti dari 3 bagian pokok isi surat sebagaimana dijelaskan pada bagian sebelumnya ditulis di dalam isi surat.

Surat informal dicirikan oleh struktur gramatikal yang lebih sederhana dan longgar dalam aturan kalimat (misalnya, kalimat dan frasa yang terhubung, perasaan pribadi, dan kosa kata sehari-hari atau bahkan bahasa gaul.

Sebaliknya, penulisan surat formal sering dikaitkan dengan penggunaan bahasa formal yang mengikuti konvensi standar bahasa (dalam hal ini Bahasa Inggris tulis standar baku). Ini ditandai dengan kalimat yang kompleks, lengkap, yang tidak personal (*impersonal*), penghindaran kosakata bahasa sehari-hari atau bahasa gaul.

Dalam hal pilihan kata, surat informal juga berbeda dengan surat formal. Mari kita bandingkan bagaimana kata kerja digunakan dalam bahasa formal dan bahasa informal.

Kata kerja informal	Kata kerja formal
<i>to go</i>	<i>to depart</i>
<i>to keep</i>	<i>to retain</i>
<i>to stop</i>	<i>to cease</i>
<i>to end</i>	<i>to terminate</i>
<i>to show</i>	<i>to demonstrate</i>
<i>to help</i>	<i>to assist</i>
<i>to make</i>	<i>to create</i>

Latihan 1

Di bawah ini adalah surat resmi. Tuliskan ulang surat berikut dengan pertama-tama memutuskan mencoret frasa mana yang menurut Anda paling cocok sesuai dengan konteksnya (formal atau informal agar menjadi surat yang lengkap!

Dear James,

*How are you? / I trust this letter finds you well. I've been **dead busy** / **extremely busy** since your last letter. We have to work really hard at school **to get ready** / **in preparation for** our SATs.*

*Despite this, I did **manage to play** / **partake of** a game of football last night with **my friends** / **acquaintances**. We **won** / **were victorious**! It was **boss** / **outstanding**!*

*Also, my dad **got me** / **purchased for me** a new **mobile telecommunication device** / **mobile phone**. It's an 8210!*

*Anyway, **gotta go** / **go to cease** writing! Speak to you soon. Please **write back** / **please respond** swiftly.*

Love from

Name.

Lakukan latihan yang sama untuk surat formal berikut ini!

Dear Mr Sexton,

I thought I'd write / I am writing to complain about the state of the yard / condition of the playground. Over the last two weeks, I have noticed loads of rubbish / a great deal of litter.

I reckon / It is my opinion that this litter is a health hazard. For example, yesterday a year 4 boy fell over and cut his hand on a broken bottle. The boy I'm talking about / The boy in question needed four stitches.

Furthermore / On top of this, the litter is an eyesore. Our school has beautiful views of the river and these are wrecked / spoiled by the litter.

I believe / I reckon that there are a load of things / a number of things that you could do to fix / rectify this problem. Firstly, it may be possible for you / you could purchase additional litterbins. This would help stop / prevent people discarding their litter recklessly / willy-nilly.

What's more / In addition, I think that our school needs better / more adequate security to prevent vandals littering.

To finish / In conclusion, I hope you will take my concerns seriously and

I look forward to your reply / you writing back to me.

Yours Sincerely / Yours Faithfully

Name Here

Dalam latihan di atas pilihlah frasa yang sesuai untuk penulisan surat informal. Perlu diingat bahwa surat tersebut di atas ditujukan kepada seorang teman. Selanjutnya kalau Anda selesai dengan bagian di atas, bukalah kamus dan carilah arti dari beberapa kata di bawah ini

1. victorious
2. cease
3. respond
4. swiftly
5. acquaintances

Latihan 2

Bagaimana Anda menulis surat akan tergantung pada hubungan Anda dengan penerima. Tulislah sebuah surat sesuai yang Anda sukai. Pertimbangkan pedoman ini, kemudian tentukan seberapa formal atau informal surat Anda:

- Jika Anda menulis kepada pejabat pemerintah, calon atasan, pejabat tinggi, pejabat akademis atau siapa pun yang memiliki hubungan profesional dengan diri Anda, surat itu harus ditulis secara formal.
- Jika Anda menulis kepada atasan Anda saat ini, rekan kerja yang ada di departemen yang berbeda yang jarang Anda temui, kerabat jauh atau lanjut usia, atau seseorang yang tidak Anda kenal dengan baik, surat Anda mungkin dapat ditulis secara formal tetapi juga dapat ditulis semi formal.

Latihan 3

Beberapa frasa berikut juga menunjukkan perbedaan, tentukan F (*Formal*) atau I (*Informal*):

1. Penggunaan singkatan/ pemendekan

He has gone. (F / I)

He's gone. (F / I)

2. Penggunaan kata depan/preposisi

Which nation does she belong to? (F / I)

To which nation does she belong? (F / I)

3. Penggunaan kata ganti penghubung

The woman who you are talking about is my boss. (F / I)

The woman you are talking about is my boss. (F / I)

3. Penggunaan determiners

Neither of the answers is correct. (F / I)

Neither of the answers are correct. (F / I)

BAB 6: GAYA INGGRIS VS. AMERIKA

Dalam korespondensi berbahasa Inggris terdapat dua gaya penulisan yang berbeda yakni gaya Anglosakson (Inggris) dan gaya Amerika, meskipun mungkin masih terdapat variasi gaya yang lain karena Bahasa Inggris tidak hanya milik dua bangsa, Inggris dan Amerika saja. Juga fakta bahwa bahasa di suatu wilayah negara berkembang dalam kultur atau budayanya masing-masing menjadikan variasi baru juga sangat mungkin terjadi. Akan tetapi karena pengaruh kedua bangsa yang sangat kuat dalam perkembangan Bahasa Inggris, maka buku ini hanya akan berfokus pada dua gaya surat yang banyak dirujuk oleh penulis surat di dunia pada umumnya. Perbedaan kedua gaya tersebut perlu dimengerti karena menyangkut beberapa aspek penting yang harus dipahami khususnya ketika menulisa surat dalam kontek korespondensi bisnis berbahasa Inggris.

Terdapat beberapa perbedaan mendasar yang menyangkut format penulisan surat. Maka perbedaan tersebut dapat diterangkan secara singkat dalam uraian pada bagian berikut. Di sini penulis akan menyajikan dua gaya (Inggris dan Amerika) yang biasa diikuti dan dirujuk orang saat menulis surat bisnis. Tabel berikut memberikan ilustrasi perbedaan format penulisan surat di kedua gaya tersebut:

1. FORMAT GAYA AMERIKA DAN INGGRIS

<i>Hal</i>	<i>Gaya Inggris</i>	<i>Gaya Amerika</i>
Heading	Heading biasanya ditempatkan di sudut kanan atas surat atau terkadang di tengah	Menurut formatnya, tapi surat biasanya ditulis disejajarkan ke margin kiri
Penulisan tanggal	19 October 2005 (hari-bulan-tahun) Biasanya ditempatkan langsung (atau 1 baris kosong) di bawah heading.	October 19, 2005 (bulan-hari-tahun) Mengikuti format tetapi biasanya sejajar dengan dua baris kiri di bawah heading surat)

<i>Hal</i>	<i>Gaya Inggris</i>	<i>Gaya Amerika</i>
Penulisan tanggal dengan angka	19/10/2005 Angka terdepan adalah tanggal, kemudian bulan, baru tahun	10/19/2005 Angka terdepan adalah bulan, kemudian tanggal, baru tahun
Sapaan salam	<i>Dear Mr./Ms. Smith,</i> <i>Dear Sir or Madam,</i> <i>Dear Sirs,</i> Koma ditulis setelah salam sapaan (,)	<i>Dear Mr./Ms. Smith:</i> <i>Dear Sir or Madam:</i> <i>Gentlemen:</i> Titik dua ditulis setelah <i>salam sapaan</i> (:)
Salam penutup	<i>Sincerely,</i> <i>Yours sincerely,</i> <i>Yours faithfully,</i>	<i>Sincerely,</i> <i>Sincerely yours,</i> <i>Truly yours,</i>

Dari Tabel di atas kelihatan jelas perbedaan mendasar yang bila tidak dicermati dengan teliti dan kemudian tidak ditulis secara konsisten tidak saja membingungkan tetapi juga berpotensi menimbulkan masalah bagi pembaca surat, khususnya bila tidak konsisten dalam hal gaya dan dalam menuliskan tanggal pada surat. Selain perbedaan di atas terdapat perbedaan-perbedaan lain seperti berikut ini:

1. Ada dua cara untuk menuliskan **alamat pengirim**, dimana alamat diletakkan di sudut kanan atas halaman dalam surat gaya Inggris, sedangkan pada surat gaya Amerika alamat diletakkan di bagian kiri atas.
2. Diantara perbedaan yang paling mencolok dan berpotensi menimbulkan misinterpretasi adalah penulisan **waktu dan tanggal** yang dapat berakibat fatal, bahkan kekacauan komunikasi bisnis, karena terdapatnya perbedaan yang sangat mencolok antara kedua gaya penulisan.
3. Bagian **tanggal** dalam gaya Inggris ditempatkan di bawah alamat pengirim, sementara dalam gaya Amerika, tanggal diletakkan di sudut kiri atas di atas alamat pengirim.
4. **Alamat Penerima** dalam gaya Inggris dimulai dari garis di mana tanggal dimulai di sisi kanan halaman, sementara dalam gaya Amerika alamat penerima dimulai tepat di bawah alamat pengirim di sisi kanan setelah memberikan dua ruang garis antara alamat.

5. **Salam Penutup.** Ada beberapa cara untuk menulis salam. Dalam gaya Inggris, bagian salam hanya berisi nama atau salam yang ingin Anda berikan dan tidak memiliki tanda baca walaupun kadang koma dipakai setelah salam. Ini dimulai tepat di bawah alamat penerima di sisi kanan surat, sementara dalam gaya Amerika, salam sapaan sama tetapi kita menggunakan tanda titik dua sebagai simbol tanda baca.
6. **Baris Subyek.** Baris subyek tidak selalu penting dan tergantung sepenuhnya pada konteks surat yang Anda tulis. Dalam gaya Inggris, baris subyek ditempatkan di antara salam dan isi surat. Sementara dalam gaya Amerika, subyek ditempatkan di antara alamat penerima dan salam yang memiliki garis kosong di antaranya.
7. **Isi surat.** Bagian ini memuat hal yang sama dalam hal gaya dan prinsip penulisan yang harus ringkas dan *to the point* untuk mencapai standar formalitas surat bisnis di kedua gaya. Secara umum, isi surat terdiri dari tiga paragraf (Lihat *three parts of the letter body* pada Bab sebelumnya) di mana **paragraf pertama** menyampaikan tujuan dan alasan penulisan. Pada **paragraf kedua** menguraikan masalah dan menjelaskan alasannya secara lebih rinci, sementara di **paragraf ketiga** dan terakhir merangkum isi tulisan dan menjelaskan kepada penerima apa yang diperlukan untuk dilakukan walau kadang berisikan harapan. Hal terpenting adalah bahwa Anda harus menulis dengan nada positif dan tujuan penulisan harus jelas dan singkat.
8. **Salam penutup surat.** Bisanya ada berbagai cara untuk memberi salam pada akhir surat tetapi salam umum yang mengikuti tata bahasa adalah sebagai berikut:
 - a. Dalam gaya Inggris, jika pengirim telah menggunakan nama penerima dalam salam sapaan maka disarankan untuk menggunakan kata "Yours Sincerely" untuk salam penutup. Jika tidak ada nama yang disebutkan dalam salam sapaan maka dalam praktik umum salam penutup yang digunakan "Yours Faithfully".
 - b. Sementara dalam gaya Amerika kita biasanya menggunakan "Sincerely Yours" atau "Sincerely" untuk salam apa pun.
9. **Lampiran dalam surat** adalah bagian opsional yang berisikan daftar lampiran sesuai kebutuhan bisnis. Lampiran dituliskan di bagian bawah halaman, biasanya setelah tanda tangan pengirim surat.

Template surat bisnis gaya Inggris

..... ABC Pengirim
..... 1234 Jalur
.....Cinta City, IN 12345

Penerima XYZ26 Nov 2009
123 Love's Road
Kota ini, PA 12345

Tuan Penerima yang terhormat

Hal: Surat Contoh Bahasa Inggris

Paragraf pertama harus berkonsentrasi pada poin utama dari surat itu. Tujuan surat harus didefinisikan. Gunakan beberapa kalimat untuk menjelaskan tujuannya, tetapi jangan masuk secara rinci sampai paragraf berikutnya.

Paragraf kedua, harus menjelaskan rincian untuk menjelaskan tujuan Anda. Beberapa kalimat pendek sudah cukup untuk mendukung alasan Anda.

Di paragraf ketiga, jelaskan tujuan Anda secara singkat dan mengapa itu penting. Jika tujuannya informatif, Anda dapat mengucapkan terima kasih atas waktu pembaca.

Dengan hormat

ABC

Lampiran:

Template surat bisnis gaya Amerika

26 Nov 2009

Pengirim ABC

1234 Lane

Love City, IN 12345

Penerima XYZ

123 Love's Road

Kota ini, PA 12345

Hal: Surat Contoh Bahasa Inggris

Tuan Penerima yang terhormat:

Paragraf pertama harus berkonsentrasi pada poin utama dari surat itu. Tujuan surat harus didefinisikan. Gunakan beberapa kalimat untuk menjelaskan tujuannya, tetapi jangan merinci sampai paragraf berikutnya.

Paragraf kedua, harus menjelaskan rincian untuk menjelaskan tujuan Anda. Beberapa kalimat pendek sudah cukup untuk mendukung alasan Anda.

Di paragraf ketiga, jelaskan tujuan Anda secara singkat dan mengapa itu penting. Jika tujuannya informatif, Anda dapat mengucapkan terima kasih karena telah meluangkan waktu pembaca, mengharapkan sesuatu untuk segera terjadi (seperti ketemu, dlsb)

Hormat saya,

ABC

Lampiran:

2. PENGEJAAN HURUF (*SPELLING*)

Terdapat banyak perbedaan penulisan baku Bahasa Inggris Inggris dan Inggris Amerika dalam hal ungkapan kata meski mewakili rujukan arti yang sama. Disamping itu perbedaan juga terdapat dalam hal masalah ejaan, namun cara paling tepat dan sah adalah pemanfaatan kamus guna memastikan ketepatan kata dan konsistensi penulisan dan pengejaan kata. Saat ini penulis surat banyak terbantu kecanggihan teknologi yang dapat diakses dengan mudah untuk membantu pengecekan konsistensi penulisan kata, ejaan bahkan akurasi tata bahasa, sekaligus gaya penulisan surat karena komputer memberikan pilihan *language setting* yang dikehendaki. Gunakan Kamus Oxford untuk Bahasa Inggris Inggris dan Kamus Merriam Webster untuk Bahasa Inggris Amerika, keduanya tersedia online. Sebagai ilustrasi atas kenyataan terdapatnya banyak perbedaan antara Inggris Inggris dan Inggris Amerika, maka di bawah ini diuraikan perbedaan umum sebagai berikut:

Inggris	Amerika	contoh
our	or	colour/color; favourite/favorite
l	ll	enrolment/enrollment; minimise/minimize
se	ze	analise/analyze; skilful/skillful
re	er	metre/meter; centre/center
oe/ae	e	manoeuvre/manouver; paediatric/pediatric
mme	m	programme/program
se	ce	defense/defence; license/licence
ue	()	dialogue/dialog; catalogue/catalog

3. STRUKTUR KALIMAT

Will/Shall

Bahasa Inggris Inggris, cukup umum menggunakan SHALL untuk orang pertama atau untuk membicarakan peristiwa yang akan terjadi di masa depan. Orang Amerika, sebaliknya, jarang menggunakannya, WILL lebih sering digunakan

I shall/will never forget this favour. (Inggris Inggris)

I will never forget this favor. (Inggris Amerika)

Kata Benda Kolektif

Kata benda kolektif seperti *juri*, *team*, *family*, dan *government* dalam Inggris Inggris dianggap sebagai kata benda tunggal atau jamak sekaligus, sehingga kata kerja yang mengikutinya menyesuaikan. Akan tetapi dalam bahasa Inggris Amerika, kata yang sama hanya dianggap sebagai kata benda tunggal, sehingga kata kerja yang mengikuti menyesuaikan hanya dengan kata benda tunggal.

The committee **meets/meet** tomorrow. (Inggris Inggris)

The committee **meets** tomorrow. (Inggris Amerika)

Kosa Kata

Perbedaan terbesar antara kedua bahasa mungkin dalam hal penggunaan kosa kata. Beberapa perbedaan dalam penggunaan dan makna kata dapat menyebabkan kebingungan atau bahkan berakibat timbulnya rasa malu karena kekeliruan penggunaannya. Misalnya, kata *fanny* adalah kata slang di Inggris untuk merujuk ‘vulva’, bagian luar kemaluan wanita, dalam bahasa Inggris Inggris, tetapi kata *fanny* berarti ‘bokong’ dalam bahasa Inggris Amerika. Dalam bahasa Inggris Amerika, kata *fag* adalah istilah yang sangat ofensif untuk laki-laki gay, tetapi dalam bahasa Inggris Inggris kata itu adalah istilah yang lazim digunakan untuk merujuk rokok. Dalam bahasa Inggris Amerika, kata *pissed* berarti kesal atau jengkel,

sedangkan dalam bahasa Inggris Inggris, itu berarti mabuk. Berikut adalah beberapa contoh perbedaan kosa kata Bahasa Inggris Amerika dengan Bahasa Inggris Inggris.

<i>Inggris</i>	<i>Amerika</i>
full stop	period
lift	elevator
flat	apartment
Dialing Code	Area Code
pram	baby carriage
water closet/ WC	bathroom/ loo
biscuit	cookie

Ada juga beberapa perbedaan dalam penggunaan kata depan atau preposisi, termasuk yang berikut ini:

Inggris Amerika "**on** the weekend" vs. Inggris Inggris "**at** the weekend"

Inggris Amerika "**on** a team" vs. Inggris Inggris "**in** a team"

Ungkapan Idiom

Ada sejumlah idiom bahasa Inggris yang pada dasarnya memiliki makna yang sama tetapi menunjukkan perbedaan leksikal antara versi Inggris dan Amerika, misalnya:

touch wood vs. knock on wood

a drop in the ocean vs. a drop in the bucket

flogging a dead horse vs. beating a dead horse

lie of the land vs. lay of the land

Tanggal dan Angka

Selain pencatatan tanggal yang berbeda antara Inggris Inggris dan Inggris Amerika, seperti 17 April 1978 vs. April 17, 1978, waktu juga sering dinyatakan secara berbeda karena dalam bahasa Inggris Inggris jam dihitung 24 jam (18:00 atau 1800) yang secara luas digunakan dan diterima di negara-negara di daratan Eropa pada aplikasi gawai elektronik, termasuk pada jadwal penerbangan, kereta api, bus, dan sarana transportasi lain. Namun, sistem yang sama tidak digunakan di Amerika di luar aplikasi militer, polisi, dan medis.

Akhirnya, dalam banyak kasus, Bahasa Inggris Inggris dan Bahasa Inggris Amerika dapat digunakan secara bergantian. Namun, dalam konteks penulisan formal, penting untuk mengetahui perbedaan dan menerapannya secara konsisten dan tepat guna menghindari miskomunikasi.

Tanda Baca

Perbedaan yang juga penting untuk diketahui adalah penggunaan tanda kutip. Tanda kutip tunggal digunakan dalam Bahasa Inggris Inggris, sedangkan tanda kutip ganda digunakan sebagai kutipan utama dalam Bahasa Inggris Amerika. Untuk kutipan dalam kutipan, tanda kutip ganda digunakan dalam Bahasa Inggris Inggris, sementara itu, tanda kutip tunggal digunakan dalam Bahasa Inggris Amerika.

Tanda titik dan koma umumnya ditempatkan di luar kutipan penutup dalam Bahasa Inggris Inggris, sebaliknya ditempatkan di dalam kutipan penutup dalam Bahasa Inggris Amerika. Dalam kedua gaya, tanda tanya dan tanda seru ditempatkan di dalam tanda kutip jika itu bagian dari kutipan dan di luar bila bukan bagian dari kutipan.

Kalimat berikut menjelaskan perbedaan tersebut.

My father always said, 'Be careful what you wish for'. (Inggris Inggris)

My father always said, "Be careful what you wish for." (Inggris Amerika)

Penulis juga harus berhati-hati saat menggunakan istilah "i.e." sebagai tanda baca karena yang mengikuti juga berbeda. Dalam bahasa Inggris Inggris tidak ada koma yang

digunakan untuk mengikuti singkatan "i.e vs. i.e.," atau "e.g. vs. e.g.," Sementara dalam bahasa Inggris Amerika diperlukan.

Dalam penulisan gelar akademik, singkatan juga diekspresikan secara berbeda. Dalam bahasa Inggris Inggris, tanda titik tidak digunakan (PhD dan Mr), sedangkan tanda titik biasanya digunakan dengan singkatan (Ph.D dan Mr.) dalam bahasa Inggris Amerika. Akhirnya, perlu juga dicatat bahwa tanda "()" juga disebut sebagai tanda kurung dalam bahasa Inggris Inggris. Dalam bahasa Inggris Amerika, sebaliknya, tanda "()" disebut sebagai parenthesis (*single parenthesis*), sedangkan "[]" disebut tanda kurung.

BAB 7: MENULIS EMAIL DAN TATA KRAMA

Dengan berkembangnya teknologi, pilihan dan cara orang berkomunikasi makin bervariasi. Peran teknologi yang membantu dan mempermudah orang untuk menjalankan aktivitas sehari-hari menjadikan email salah satu pilihan praktis dan cepat, selain pilihan jenis-jenis media sosial lain, untuk berinteraksi dengan media komputer dan internet sebagai sarana menyampaikan pesan elektronik. Orang yang terpisah jauh dalam ruang dan waktu, bahkan mereka yang tidak kenal sebelumnya sekalipun tidak jarang dipertemukan dalam dunia maya melalui kontak email di banyak akun digital sebagai ganti alamat rumah yang secara tradisional menandai ruang huni manusia. Karena perannya yang semakin penting dalam interaksi dan transaksi bisnis maka diperlukan pengetahuan tata cara atau etiket dasar yang akan membuat pengguna email berkomunikasi dengan lebih santun dan lebih produktif.

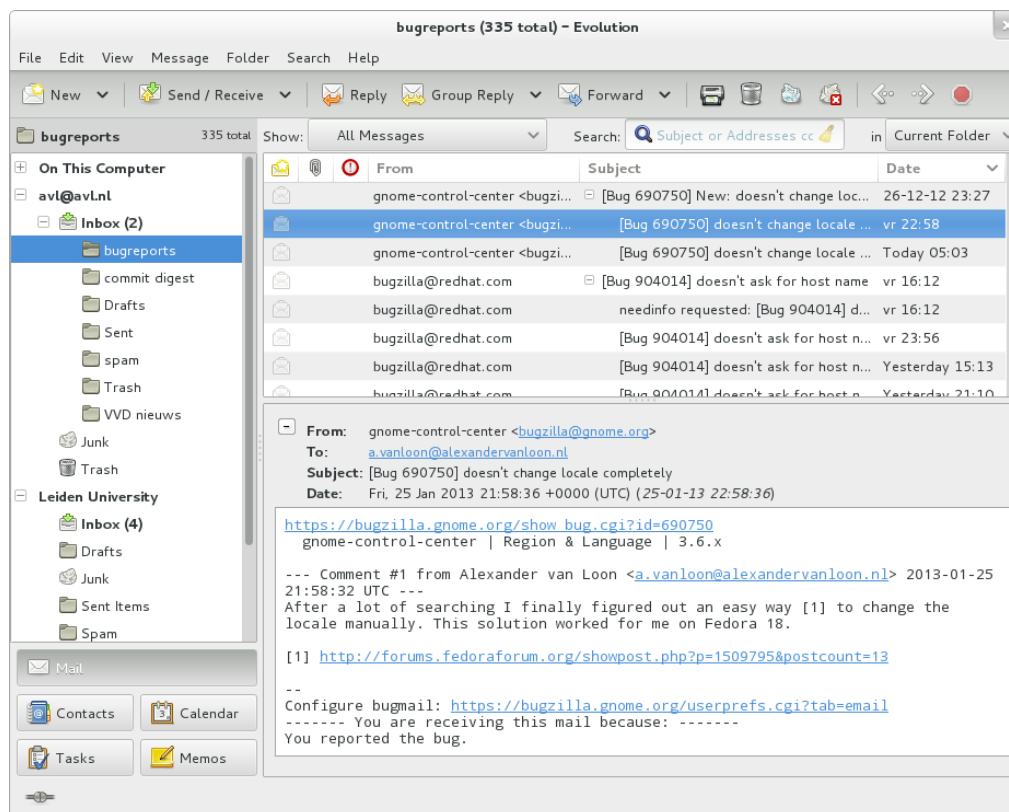
Email adalah bentuk komunikasi tidak *real time* (*asynchronous*) yang praktis dan cepat. Pesan email yang ditulis merupakan cerminan diri Anda. Etiket surel (surat elektronik) memberi citra buruk pada diri Anda. Kesan baik atau buruk tentang diri Anda dalam komunikasi email tidak dapat Anda kendalikan kecuali diri Anda memulai dengan memahami cara yang benar tentang cara menggunakannya. Etiket email yang baik mencerminkan pribadi Anda yang baik, meningkatkan persepsi dan kesan dan penilaian publik terhadap diri Anda, dan meningkatkan peluang respon yang cepat dan komprehensif yang berarti membuka peluang bisnis bagi Anda dan sebenarnya untuk mencapainya tidaklah sulit karena cukup memahami etiket email yang baik dengan mau mempelajarinya dan kemudian menerapkannya.

Sebelum mulai belajar membuat atau menanggapi email, Anda perlu bertanya pada diri Anda sendiri: Apakah email merupakan media yang tepat untuk pilihan komunikasi Anda? Jika Anda tidak yakin, angkat telepon dan berbicaralah, atau jika Anda merasa bahwa Email membutuhkan waktu untuk mendapat jawaban padahal Anda menginginkan jawaban cepat maka temuilah orang tersebut untuk berbicara langsung.

Bagian berikut ini menguraikan aturan dan pengetahuan yang perlu dipelajari sebelum memanfaatkan Email sebagai media komunikasi bisnis.

1. Pertimbangan tingkat formalitasnya.

- Diantara surat yang paling formal adalah jenis surat yang harus diketik dan dikirim melalui pos, kecuali terdapat pertimbangan kecepatan dan keterbatasan waktu pesan harus diterima oleh penerima surat, maka email menjadi pilihan yang paling sesuai dan masuk di akal.
- Untuk isi surat yang sifatnya semi formal, maka email menjadi pilihan tepat, walau tentu saja telpon menjadi pilihan lain. Jika Anda tidak yakin email dianggap cukup meyakinkan penerima, maka tindak lanjut adalah dengan mengirim surat konvensional.
- Untuk surat informal, semua cara dapat diterima, bahkan bila hanya sekedar melalui pesan singkat HP.



Gambar 3. Tampilan email di layar computer

1. PENERIMA

UNTUK (*TO*):

Kelemahan pengiriman pesan melalui email adalah soal ketepatan waktu pengiriman email dan kesesuaian dengan rutinitas penerima dalam memeriksa email. Kelemahan lain dari pesan lewat email adalah seberapa baik penerima surat menentukan prioritas membaca email, terutama ketika saat ini email tidak saja menerima surat-surat yang resmi dan terpercaya melainkan juga pesan sampah (*junk mail* dan *spams*) yang tanpa diundang membanjiri halaman email. Kepintaran pengguna untuk menyortir pesan email sangat menentukan kecepatan dan efektifitas komunikasi email.

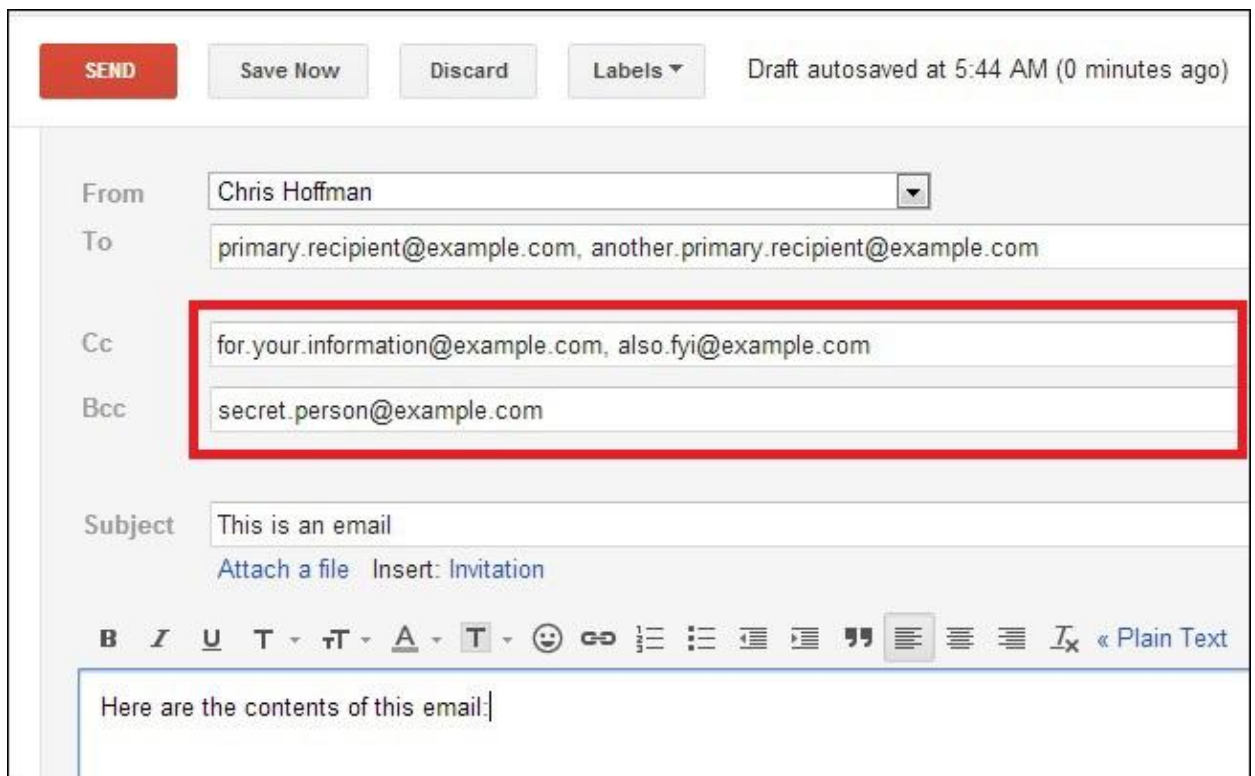
Pertimbangan penting lainnya adalah penggunaan alamat email yang sangat berpengaruh pada kelancaran komunikasi. Untuk itu pengguna email harus membedakan antara email pribadi dan email resmi kantor. Kebiasaan dan kebijakan untuk membedakan komunikasi resmi dan pribadi memudahkan pengguna email dan pihak yang akan mengirimkan pesan email kepada Anda. Gunakanlah email perusahaan untuk seluruh aktivitas komunikasi yang berkaitan dengan kantor atau perusahaan, yang artinya setiap kali membagikan alamat email kepada pihak lain pastikan Anda memberikan alamat email yang tepat untuk orang yang tepat pula, berikanlah alamat email pribadi untuk urusan-urusan pribadi dan email kantor untuk urusan-urusan resmi kantor. Mendapatkan email yang sama dua kali dalam banyak akun akan meningkatkan beban kerja penerima email selain sangat menjengkelkan.

2. CC (CARBON COPY)

Kadang kala Anda mendapatkan email tapi bukan sebagai penerima langsung, karena Anda menerimanya dari *CC* yang artinya Anda hanya mendapatkan tembusan pesan. Sebagai penerima, jika Anda hanya mendapatkannya melalui tembusan, maka Anda usahakan untuk tidak membalas email, kecuali Anda merasa ada sesuatu yang sangat berkaitan dengan kepentingan Anda saja. Namun, jika Anda melihat sesuatu yang aneh atau merasa perlu menambahkan sesuatu ke pihak penerima pesan utama atau sesungguhnya (bukan pesan tembusan), balaslah langsung ke pengirim saja dan jangan pernah mengirim balasan kepada semua penerima pesan. Jika pengirim menganggap pesan Anda menjelaskan atau

meluruskan pesan maka si pengirim akan meneruskan pesan Anda kepada yang lain di dalam grup.

Jika kelompok penerima pesan banyak, maka jangan lagi gunakan *CC* seperti saat Anda menerima, melainkan kirim pesan email ke seluruh penerima lewat jalur *TO* saja. Alternatif lainnya adalah meneruskan salinan email yang Anda terima kepada grup yang lebih besar melalui jalur *TO* tetapi memberi catatan atau menulis dalam Subyek sebagai *For Your Information (FYI)*, dan jelaskan di bagian atas tubuh surel mengapa Anda meneruskan email ke mereka dan memperjelasannya bahwa mereka tidak perlu merespon email Anda.

The image shows a screenshot of an email composition interface. At the top, there are buttons for 'SEND' (in red), 'Save Now', 'Discard', and 'Labels'. A status bar indicates 'Draft autosaved at 5:44 AM (0 minutes ago)'. The email fields are as follows: 'From' is 'Chris Hoffman'; 'To' is 'primary.recipient@example.com, another.primary.recipient@example.com'; 'Cc' is 'for.your.information@example.com, also.fyi@example.com'; and 'Bcc' is 'secret.person@example.com'. The 'Cc' and 'Bcc' fields are enclosed in a red rectangular box. The 'Subject' field contains 'This is an email' with a link 'Attach a file' and 'Insert: Invitation' below it. A rich text toolbar is visible with various icons for bold, italic, underline, text color, background color, link, unlink, list, and more. The email body text begins with 'Here are the contents of this email:'.

Gambar 4. Tampilan CC dan BCC dalam surel

Tampilan CC dan BCC dalam surel (Email) dan maksud atau tujuan surel dikirim kepada penerima dalam status *to*, *cc*, dan *bcc*. *To* untuk penerima utama, *cc* untuk sekedar agar penerimanya tahu, serta *bcc* untuk pesan yang dikirim ke pada penerima yang sifatnya rahasia.

3. BCC (BLIND CARBON COPY)

Fasilitas BCC dalam surel memang memiliki suatu tujuan, yakni untuk pengiriman kepada kelompok atau grup dimana terbagi ke dalam grup besar dan kecil atau umum dan privat. Jika Anda memiliki milis atau perlu mengirim ke grup kecil yang sifatnya lebih pribadi atau karena besarnya grup menjadikan tempat dalam ruang TO dan CC menjadi terlalu banyak untuk memuat semua alamat email. Dalam kondisi yang demikian penggunaan BCC dapat diterima.

Sebagai panduan praktis, usahakan untuk tidak menggunakan BCC. Penggunaan BCC yang tidak cermat dan tidak bijaksana menimbulkan salah persepsi dan miskomunikasi. Sebagai contoh kasus bila Anda BCC bos Anda atau bos penerima dalam email, penerima biasanya akan mengetahui Anda melakukannya dan konsekuensinya bagi Anda bisa benar-benar buruk. Bila tujuan baik Anda dimengerti oleh atasan Anda demi menyimpan informasi yang hanya Bos Anda saja yang boleh tahu, hal yang demikian tidak masalah.

4. DARI (FROM):

Sebagian besar pengguna email dewasa ini menggunakan banyak akun email. Selalu pastikan Anda mengirim atau menjawab email dari akun yang benar. Gunakan akun kantor untuk email kantor, pribadi untuk pribadi. Etiket email yang baik mengharuskan Anda menerima email di akun yang sesuai, Anda juga harus mengirimnya dari akun yang sesuai pula. Kenapa demikian, karena jika pengirim mengirim email ke akun yang salah, pesan akan sia-sia belaka. Bila hal demikian menimpa diri Anda dan Anda terus menerima pesan yang salah maka akan baik kalau Anda memberitahu si pengirim bahwa dia telah salah mengirim pesan dan memintanya untuk berhenti mengirim ke alamat email yang salah.

5. PRIORITY (PRIORITAS)

Pinsip umum yang berlaku, jangan pernah menggunakan fasilitas prioritas dalam email, kecuali Anda pada posisi atasan dan memutuskan bahwa pesan yang Anda kirim memiliki urgensi yang sangat tinggi. Sebagai bawahan atau kolega dalam sebuah organisasi, Anda

tidak bisa memutuskan untuk penerima apa yang penting atau mendesak bagi orang lain, karena penentuan skala prioritas sepenuhnya menjadi hak penerima pesan email.

Selain itu, sebagai penerima, menggunakan fasilitas prioritas memberi kesan tidak sopan, seolah-olah surel memaksa orang lain untuk memberi perhatian lebih kepada Anda. Secara psikologis menerima email yang ditandai prioritas seperti menerima email dengan tulisan warna merah atau keseluruhan tulisan surat dengan huruf besar yang berpotensi menimbulkan salah persepsi bahkan mengganggu. Alih-alih membacanya, penerima yang marah justru akan mengabaikan atau bahkan serta-merta menghapus pesan Anda.

6. SUBYEK (SUBJECT)

Banyak kasus pengirim pesan email membiarkan ruang Subyek kosong. Itu adalah kebiasaan yang salah. Adalah keharusan untuk memastikan bahwa Subyek telah diisi dengan jelas dengan meringkaskan poin utama sebuah pesan yang dikirim. Dengan kata lain, jangan pernah mengirim email tanpa subyek. Baris subyek email membantu penerima memutuskan apakah akan membaca email atau tidak.

Baris subyek kosong jelas tidak membantu dan menunjukkan bahwa pengirim bahkan tidak cukup peduli bahwa pesan yang dikirimnya harus diterima sebagai pesan penting oleh penerimanya, maka jangan salahkan kalau penerimanya mengabaikan atau bahkan langsung menghapusnya. Hal demikian sangat mungkin terjadi sebab beberapa orang yang menempatkan settingan email yang secara otomatis menghapus semua email dengan subyek kosong.

Meskipun merupakan keharusan untuk mengisi subyek, saat mengisinya Subyek email harus pendek, ekspresif, bermakna dan menarik dan harus menjadi gambaran umum apa pesan utama email Anda. Akan tetapi dalam praktiknya mengisi Subyek tidak mudah dilakukan, tetapi solusi yang paling sederhana untuk mengatasi kesulitan adalah menariknya dari topik utama atau tujuan utama menulis pesan email, misalnya meminta tolong, meminta maaf, memberi informasi, memberikan pengumuman, dll. dan mengubahnya menjadi **Permintaan Tolong, Pemohonan Maaf, Pengumuman, Pemberitahuan**, dlsb. Dengan mengetahui tujuannya kemudian tuliskan secara singkat sebagai Subyek email. Salah satu kebiasaan

penulis email yang cerdas adalah dengan menuliskan baris subyek saat selesai menuliskan pesan dengan menarik poin penting apa yang menjadi *highlight* pesan email.

Baris subjek yang bagus memberi penerima email alasan untuk membuka email Anda. Dari eksperimen oleh **Adestra** yang menganalisis lebih dari 2,2 miliar email ditemukan bahwa Subyek email yang paling berpeluang untuk dibuka penerima email bila memuat kata-kata kunci seperti: “free delivery”

- “available”
- “new”
- “alert”
- “news”
- “update”
- “summer”
- “weekend”

Perlu diingat bahwa baris subyek bukan gurauan, lelucon, kalimat pertanyaan atau bahkan *hoax*. Maka hindarilah menulis kata "Hai" atau “Hello” atau “Apakah Anda tahu?” dalam Subyek email.

7. MEMBUAT EMAIL BARU

Salam sapaan (*greeting*)

Banyak penulis email lupa bahwa salam sapaan atau ucapan salam merupakan bagian terpenting etiket menulis pesan email. Budaya hidup instan dan serba cepat memunculkan kebiasaan buruk dimana praktik umum dalam penulisan pesan email, penulis langsung melompat ke isi pesan email tanpa salam sapaan atau ucapan salam. Kebiasaan semacam ini tentu saja merupakan bentuk penyimpangan dari tata krama menuliskan pesan email. Perlu penegasan bahwa sapaan atau ucapan salam merupakan keharusan yang tidak boleh dilupakan. Sambutlah semua orang dengan keramahan, sedapat mungkin dengan menyebut nama, seperti *Dear Colleagues*, *Hi John*, *Hallo Mate*, dlsb. Jika Anda tidak tahu nama

mereka, Anda masih perlu menggunakan sapaan hormat seperti menggunakan kata "*Dear Sir / Madam*".

Untuk email yang jauh lebih formal yang ditujukan kepada penerima yang sama sekali baru atau sangat terhormat, maka prinsip yang berlaku di penulisan surat bisnis non-email juga berlaku di dalam salam sapaan dalam email sebagai syarat dasar pemenuhan kaidah sopan santun. Salam resmi seperti, "*Dear Dr. Sercombe*", menunjukkan rasa hormat sekaligus resminya surat yang Anda kirim. Sebaliknya sapaan informal seperti "*Hi Jane*" tetap perlu ditulis meskipun itu menandakan bahwa email yang Anda tulis ditujukan kepada seorang teman dekat dengan isi surat yang relatif informal. Salam sapaan yang ditujukan kepada kelompok teman sejawat atau kepada siswa dapat dibuat sebagai sapaan yang mewakili kelompok seperti "*Dear Colleagues*", atau "*Hi you all guys*" yang menyiratkan bahwa pesannya adalah bersahabat dan bernada egaliter untuk semua yang menerima.

8. ISI UTAMA SUREL (EMAIL)

Jika Anda untuk pertama kalinya mengirim email kepada seseorang, etiket surel yang baik adalah dengan memperkenalkan diri Anda agar mengenali siapa diri Anda. Anda tidak perlu menulis panjang lebar siapa diri Anda, yang penting cukup untuk membangun kredensial dan kredibilitas Anda sebelum mengutarakan poin pesan Anda.

Anda harus selalu memasukkan semua detail kontak Anda dalam email pertama di badan email, dan komprehensif tentang hal itu. Nama, jabatan, perusahaan, telepon, email, dan alamat Anda semua harus dimasukkan. Jika Anda memiliki detail lengkap kontak di tanda tangan email Anda, pertimbangkan untuk menyederhanakannya dan secara manual menambahkan detail kontak Anda hanya dalam email pertama.

Usahakan agar Isi pesan email hanya memuat satu topik atau permasalahan saja. Jika Anda memiliki lebih banyak topik untuk dibahas, pertimbangkan untuk mengirim email terpisah di kesempatan yang berbeda. Isi pesan email usahakan singkat, dan jika mungkin tidak lebih dari empat paragraf. Jika harus menulis lebih panjang, informasikan sebelumnya pada bagian awal email bahwa Anda akan menulis email yang panjang dan mintalah maaf kalau harus menyita lebih banyak waktu untuk membacanya. Sebagian besar penerima menandai email yang lebih panjang untuk dibaca nanti.

Tulislah kalimat pendek, ringkas, dan kelompokkan dalam paragraf pendek dan pastikan bahwa setiap kalimat jelas, tidak bertele-tele. Bayangkan semua orang yang membaca paham tentang apa yang Anda tulis. Kemudian, luangkan waktu ekstra untuk mengedit isi pesan agar lebih ringkas dan jelas. Jika Anda mengajukan pertanyaan, berilah nomor untuk setiap pertanyaan yang anda ajukan karena ini akan membantu penerima merujuk masing-masing pertanyaan saat memberi jawaban. Jika, Anda penerima email, mintalah klarifikasi terhadap pertanyaan yang tidak jelas

Isi Utama Email

Banyak email dikirim untuk mendapatkan tanggapan dari penerima. Pertanyaan yang diajukan atau kegiatan yang diminta sebagai respon disebut tindakan. Ini harus dikomunikasikan terlebih dahulu, di bagian atas badan email. Sebagai penerima, selalu yang terbaik untuk mengetahui apa yang diinginkan pengirim dan lalu mengapa, kapan dan bagaimana. Dengan menempatkan tindakan di bagian awal, pengirim membantu memperjelas maksud pesan email.

Isi pesan email tidak boleh memaksa, mengancam, membuli atau mengintimisadi, maka harap berhati-hati memperhatikan nada kalimat, penggunaan huruf jangan pernah menggunakan huruf besar semua atau tanda seru yang menyatakan perintah, melainkan dengan pilihan kata yang cermat, struktur kalimat yang baku, dan ejaan yang benar. Cermatilah kesalahan ejaan, terutama nama, karena sepenting apapun makna pesan Anda bisa hilang dalam sekejap karena ketersingungan. Hindari penggunaan singkatan seperti NNTR (no need to respond) atau FYI (for your information). Atau menggunakan emoticon yang lucu-lucu dengan maksud bercanda.

9. BALAS VS BALAS-SEMUA (REPLY VS. REPLY TO ALL)

Kecuali memang ada perlunya membalas untuk semua, usahakan menjawab hanya kepada orang yang bersangkutan atau yang berkepentingan saja, seperti prinsip penggunaan *TO* di bagian sebelumnya.

10. TAUTAN SUREL (EMAIL)

Salah satu masalah umum dengan email dan tautan sering kali menjadi kerumitan tersendiri tentang pesan mana yang akan kita jawab atau tanggapi. Tidak jarang dengan komunikasi timbal-balik dalam email berakibat panjangnya percakapan dan bervariasi topik pembicaraan. Solusi untuk masalah ini adalah mengutip. Alih-alih membalas ke rantai panjang tautan email, kutip hanya bagian yang relevan saja atau rangkum apa yang relevan dengan balasan Anda. Cara yang dapat dilakukan adalah merangkum yang perlu dan menghapus bagian yang tidak relevan.

11. MENERUSKAN PESAN (FORWARD MESSAGE)

Meneruskan email (*forwarding*) adalah hal yang mudah namun kurangnya kehati-hatian menimbulkan masalah komunikasi terutama bila anda mengirimkannya kepada orang yang salah, atau bila sifat pesannya rahasia atau hanya untuk kalangan terbatas. Di jaman digital yang diatur oleh undang-undang transaksi ITE, kelalaian penyebaran informasi bisa berakibat pada tuntutan hukum pidana. Maka jangan pernah meneruskan pesan email spam, berita bohong, phishing, surat berantai, berita bohong/ *hoax*, lelucon, tipuan, virus, atau email sampah lainnya dan berhati-hatilah untuk tidak meneruskan email yang memfitnah, mendakwa, mengancam, menyinggung, ras, atau bermuatan cabul atau intimidasi.

12. SALAM PENUTUP DAN TANDA TANGAN

Di bagian Format Surat sudah dijelaskan secara panjang lebar tentang apa yang harus ditulis sebelum mengakhiri pesan email (lihat BAB terdahulu). Etiket email yang baik memang mengharuskan Anda mengatakan sesuatu untuk mengakhiri pesan.

Tanda tangan

Tanda Tangan email menjadi bagian opsional tergantung seberapa resmi pesan email yang ditulis. Saat ini ada cara menambahkan tanda tangan, jabatan dan alamat kontak anda secara otomatis. Etiket email yang baik hanya mewajibkan tanda tangan bila memang diperlukan.

13. LAMPIRAN

Lampiran sering diperlukan tetapi jangan melampirkan apa pun dengan sembarangan. Tetapi jika Anda perlu melampirkan dokumen, cobalah untuk mengikuti aturan etiket email yang baik. Hanya lampirkan dokumen yang diperlukan terkait dengan topik email.

Contoh-contoh Email

From: Harris, Alexander

To: Indy-Everyone

Cc:

Subject: Restrooms

Importance: High

Hi everyone,

The women's restroom will be out of order for approximately 30 minutes. While we are in the process of doing some slight repairs, please knock on the men's bathroom door before entering. Another email will be sent when all work is completed.

Thank you.

Alexander Harris

Architect

ProTrans International, Inc.

ph: 555-240-1234

fx: 555-240-4104

From: Rosenberg, Willow

To: Pratt, William

Cc: Giles, Rupert; Jones, Chrysanthemum

Subject: ABC Sunnydale Trailer Processing invoices

Importance: High

Good afternoon William,

Per our phone conversation, I have attached copies of the statements for ABC for Int'l and ProTrans de Mexico. The Sunnydale account has invoices from February, March and April. I need payment information on this account as soon as possible as the past due balance is now very high. You also mentioned over the phone that you were having some trouble using our software; I've CC'd our corporate paradigm technician, who should be able to help you.

I appreciate your assistance on this account.

Best regards,

Willow Rosenberg

Accounts Receivable

ProTrans International

(555) 240-4100 ext 1337

(555) 240-4104 fax

From: Pratt, William

To: Rosenberg, Willow

Cc: Giles, Rupert

Subject: ABC Sunnydale Trailer Processing Invoices

Hi Willow,

We need to receive additional copies of statements and invoices from Feb, Mar, and Apr for both Int'l and ProTrans de Mexico. Please give me a call.

Look forward to hearing from you so I can get this off our books

William Pratt

Accounts Payable

ABC Sunnydale

(555) 666-4628

(555) 666-1337 fax

BAB 8: JENIS JENIS SURAT

Surat-surat bisnis dapat ditulis oleh pimpinan perusahaan kepada pimpinan atau pejabat di perusahaan lain, atau dari pimpinan atau pejabat pada tingkatan tertentu di sebuah perusahaan kepada karyawannya dalam konteks komunikasi internal perusahaan atau antar departemen dalam satu perusahaan yang sama, dapat juga ditulis untuk pemasok atau mitra bisnis lain, dan tentu saja kepada pelanggan. Karena luasnya cakupan surat bisnis maka secara umum jenis surat bisnis dapat memiliki jenis yang sangat beragam seperti terlihat pada daftar berikut ini:

Business-to-Business/Customer-to-Business Letters:

- Surat ucapan terima kasih (*Letter of Appreciation*)
- Surat permohonan maaf (*Letter of Apology*)
- Surat Pemberitahuan (*Letter of Notification*)
- Surat edaran (*Letter of Circular*)
- Surat aduan atau keluhan (*Letter of Complaint*)
- Surat penagihan/permintaan pembayaran (*Letter for Payment Collection*)
- Surat perjanjian kontrak (*Letter of Contract agreement*)
- Surat Pengantar (*Cover Letter*)
- Surat Tindak Lanjut (*Follow-up Letter*)
- Surat Penjualan (*Sales Letter*)
- Surat Order (*Order letter*)
- Surat undangan (*Invitation Letter*)
- Surat Pengunduran Diri (*Resignation Letter*)
- Dll.

Kapan kita menulis dan jenis surat yang mana?

Surat bisnis dimulai dengan tanggal, salam, memiliki isi yang profesional di dalam batang tubuh surat, dan diakhiri dengan tanda tangan orang yang menuliskannya, dengan atau tanpa lampiran. Ini adalah format umum dari berbagai jenis surat bisnis. Sebelum memulai surat bisnis, Anda harus selalu ingat untuk:

- memilih topik sesuai dengan masalah yang akan ditulis
- Mempertimbangkan audiens Anda dan jenis isi yang sesuai dengan profesi mereka
- Memilih nada surat yang sesuai
- Menuliskan tujuan surat dalam satu baris kalimat
- Menguraikan isi dengan detil yang dimaksud dalam batang tubuh surat
- Menyampaikan harapan dalam bagian pra-penutup
- Menuliskan catatan bila dirasa ada yang perlu diberi catatan

Baca ulang draf untuk penyesuaian kalimat, tata bahasa dan tanda baca yang tepat dan lakukan pengeditan dengan cermat. Hasil akhirnya harus berupa surat bisnis yang jelas dan dapat dimengerti dengan mudah. Tidak diragukan, keuntungan terbesar dari menulis adalah pada kenyataan bahwa semua pikiran kita dapat dituliskan di atas kertas, dan kemudian dikirim ke penerima.

Sekarang mari kita mengerti apa arti surat bisnis yang paling umum dari daftar surat yang dibuat di atas dan kapan harus menulisnya.

1. SURAT PEMBERITAHUAN

Jenis surat ini juga dikenal sebagai *Letter of Receipt* dan tidak berarti sekedar surat konfirmasi. Surat jenis ini biasanya ditulis untuk memberitahu dan merupakan tanda bukti yang sah, meski tidak selalu berarti bahwa suatu tindakan sudah dilakukan saat surat ditulis dan kemudian dikirim, akan tetapi paling tidak penerima telah memberi kabar bahwa telah menerima surat dan paham akan situasi yang terjadi.

Contoh

Dear Mr. John,

This is to confirm that on June 25, 2019, we received \$5000 (Five Thousand US Dollars) from you, sent from your bank account number 052123456 at the [Allied Bank] and deposited into our account 053954785 at BCA as a deposit for shipment number 453632 that you ordered on May 1, 2019 and identified by transaction number 937248.

Best Regards

2. SURAT PERMINTAAN MAAF

Surat permintaan maaf umumnya ditulis untuk tujuan menyatakan penyesalan dan rasa bersalah atas apa yang telah terjadi di waktu sebelumnya sekaligus menyatakan tindakan apa yang akan diambil untuk menyelesaikan masalah itu atau pernyataan penyesalan atas kekiruan atau kesalahan yang menimbulkan ketidaknyamanan. Intinya, surat jenis ini mengatakan sesuatu yang negatif karena berkaitan dengan kekeliruan atau kesalahan, tetapi disampaikan dengan nada yang sepositif mungkin. Ketulusan harus diungkapkan penulis sebagai ekspresi diri untuk menerima tanggung jawab atas kesalahan tersebut dan menunjukkan ketulusan sehingga penerima tidak memiliki alasan untuk menolak atau menyimpan perasaan sakit hati.

Contoh

Dear Mr Hansen

Please accept this letter as my formal apology for what happened on the Internationa Conference last Month in Malaka.

It was not my intention to cause any damage or inconvenience. In retrospect, I believe the situation resulted from my ignorance. While this is by no means an

excuse for my misconduct, knowing the cause will help me guard against future mistakes.

Again, I am sorry for what happened. If you would like to continue this conversation, please feel free to call me at +72 287358.

I look forward to hearing from you and putting this matter behind us.

Sincerely,

Marisca

3. SURAT PENGHARGAAN

Surat-surat ini ditulis oleh seseorang dari pucuk pimpinan perusahaan kepada bawahan untuk memotivasi atau mengekspresikan rasa terima kasih. Ini juga disebut Surat Pujian atas pekerjaan baik atau prestasi atau Surat Terima Kasih atas jasa dan dedikasi yang ditunjukkan bawahan.

Contoh

Sub: Appreciation for remarkable contribution to the event

Dear Ms. Aliston

I would like to thank you for your outstanding contribution in the previous event.

You had been an amazing team leader, who was industrious and hard working.

Your co-workers have been praising you for all the creative and innovative event arrangement. You truly were able to think out of the box.

Your dedication to it has resulted in a great success of the event. We expect to grow in the future if you deliver the same quality of work.

We are quite confident that you will grow and succeed in the upcoming events, we will be seeing you as a leader on even bigger more vibrant event.

Thanking you,

Department Head

4. SURAT EDARAN

Surat ini dikirim ke kelompok terbatas di lingkungan kerja atau kantor yang ditulis untuk tujuan menginformasikan hal penting, hal menarik, hal mendesak untuk dilakukan segera atau dipatuhi bersama. Surat edaran dapat digunakan untuk memberitahukan tentang upaya perbaikan yang dilakukan perusahaan, informasi penting yang harus ditindaklanjuti, dapat juga berupa iklan dan promosi, maupun untuk menunjukkan apakah ada produk atau layanan baru yang ditawarkan.

Dear Mr Seldon,

It is with pleasure to inform you that we have recently appointed Ms John Green as our sales representative for the North East region. She has been working in sales for over 10 years and with her understanding of the sector and her excellent customer service skills, I am sure she will be a valuable asset to our company. She will contact you in the coming month to introduce herself and show you the new samples from our spring collection. We look forward to continuing our business relationship with you.

Yours sincerely,

John White

5. SURAT ADUAN ATAU KELUHAN

Surat jenis ini dipandang sebagai reaksi atas masalah aktual yang harus segera diatasi guna memperbaiki kesalahan. Surat ini ditulis dengan maksud dan niat untuk memperbaiki keadaan sehingga seharusnya ditulis sedemikian rupa agar tidak terdengar seperti orang marah dan menggerutu, tetapi lebih sebagai ungkapan permohonan untuk menyampaikan kejadian buruk yang tidak diharapkan tapi terjadi dan mencari solusi terhadap masalah yang ada, atas dasar saling pengertian di kedua belah pihak meski kadang berakhir dengan keharusan memberi kompensasi atau ganti rugi bila kesalahan telah mengakibatkan kerugian finansial di pihak lain.

Contoh

I am getting concerned about my order for a new modem. I placed the order on your website using my credit card on July 15, 2018; my customer number is 564535, and the name on the account is Jane Abdoe. I requested that you ship the modem to me at 1600 Winsor Street, Springfield, NE4 5LQ.

The reason for ordering the item from you that the price was so low; however, if you cannot get my order to me by August 20, please credit my account, and I will buy the modem elsewhere.

6. SURAT PENGANTAR

Surat pengantar biasanya menyertai sesuatu yang lain. Surat jenis ini ditulis untuk menguraikan apa yang dikirim bersamaan dengan surat pengantarnya, apa yang harus dilakukan dengannya dan seterusnya. Surat jenis ini umumnya tidak terlalu panjang. Surat ini juga dapat ditulis sebagai bagian utama surat lamaran atau intensi untuk ikut dalam sebuah tender proyek yang di dalamnya berisikan resume yang menjelaskan kredensial pelamar pekerjaan atau permohonan keikutsertaan dalam tender suatu proyek.

Contoh

Dear Manager,

I'm so excited about the prospect of serving in the Social Worker Supervisor position at Green Living Environment. I have been working for similar social work in several settings, including a job as a social worker, for over 10 years, which will be an asset in improving the quality of healthy environment. I also have supervising fellow social workers.

As part of my previous role as a social worker, I coordinated weekly activities for residents, including outings to the local public gardens and museums, and library

which led me to a promotion to supervise interns. In this role, I enabled them to engage with the residents and grow professionally.

On eight out of my last nine performance appraisals, I have been praised for my concern for the residents and my ability to assist anyone having a problem that needs resolving. I am especially fond of making connections with people, ensuring that their needs are met, and their wellbeing is assured.

I appreciate you taking the time to consider me for the position of Social Worker Supervisor at Green Living Environment. I also look forward to hearing more details about the position.

Sincerely,

Ine Cyntia

7. SURAT PENAGIHAN

Tujuan dari surat penagihan adalah untuk mendorong pelanggan untuk mengirim pembayaran atau setidaknya menelepon dan mendiskusikan masalah tersebut. Surat penagihan yang efektif adalah surat yang ditulis dengan sopan tetapi tegas mencakup instruksi tentang cara membayar hutang yang harus segera dibayarkan. Surat jenis ini dimaksudkan untuk mendorong dilakukannya pembayaran atas tagihan perusahaan dan memastikan transaksi berjalan semestinya.

Contoh

Accountor Invoice 8723

Balance due or Past Due Balance: \$100.00

Dear Aliston,

This is a reminder that your account balance of \$100.00 was overdue as of November 20, 2018.

Please pay this amount today, I have enclosed a stamped payment envelope for your convenience.

Thank you for your payment.

Sincerely,

Frank Smith

8. SURAT PERJANJIAN KONTRAK

Surat perjanjian kontrak adalah jenis surat yang ditulis untuk menjelaskan syarat dan ketentuan suatu hubungan kerja antara pihak perusahaan dan karyawan, atau antara majikan dan pekerja. Sebelum surat ditandatangani para pihak, mereka harus melakukan negosiasi hak dan kewajiban masing-masing sebelum sepakat untuk mengikat perjanjian secara hukum.

Contoh

Dear Mr Brown,

I am Jannet and this letter is to highlight contract work of my house to the agency as the second party with a deadline of 20 April 2021 from now with an estimated target of \$ 200,000. The requisite amount for house construction will be delivered to the agency in five equal installments.

And if there is any delay to work and any impediments to the work on account of the fault from the agency, they are expected to bear the loss.

Thank you.

Yours Sincerely,

Name and signature

9. SURAT TINDAK LANJUT

Surat Tindak Lanjut ini biasanya dikirim setelah beberapa komunikasi awal telah dilakukan oleh penulis. Isi surat bisa berupa ucapan terima kasih atas pesanan yang diminta oleh pelanggan, peninjauan keputusan yang diambil dalam rapat atau pemohon yang menanyakan tentang status permohonannya, status pengiriman barang, dll.

Contoh

I just wanted to send you a note of thanks for your recent order. New clients are the lifeblood of our business. Please take a look at the enclosed brochure that describes our company and terms of sale.

Our sales manager, John Doe, will call you next week to set up an appointment. At that moment of meeting he can explain our products more elaborately and answer any questions you might raise.

We look forward to an ongoing relationship.

10. SURAT PEMESANAN

Jenis surat ini menanyakan pertanyaan langsung dan terperinci tentang daftar barang yang diminta atau mau dibeli. Surat pesanan, juga dikenal sebagai pesanan pembelian atau PO (*Purchase Order*) atas barang tertentu. Tujuannya adalah untuk memberikan instruksi terperinci kepada vendor untuk memenuhi pesanan. Ini juga berfungsi sebagai bukti transaksi dan, karenanya, harus ditulis dengan hati-hati dan cermat. Konsekuensinya penerima harus melihatnya dengan sangat teliti agar terhindar dari kekeliruan. Surat pesanan memuat model, nama, jumlah, ukuran, tanggal, lokasi, dan spesifikasi lainnya yang detail.

Contoh

Hello Brandon,

Thank you for your recent purchase from Furniture World. The team are currently working on getting your item dispatched, and it should take approximately 2 working days to reach you.

Order Details

Order Number: 86675564

Brown Leather Sofa

Price Inc Delivery: \$754

Payment Method: Credit Card

Delivery Address:

8561 Greenwood Residency, North West, Croydon 4964

Note: Because this is a large item, upon arrival, you will need somebody to sign for the delivery and to provide the drivers with access to the property in order to position it somewhere most convenient.

If you should have any problems or queries about this order please contact customer support on (64) 832-2783, or via email at support@furnitureworld.id

All the best,

Furniture World

11.SURAT UNDANGAN

Sebagaimana sebutannya, surat ini dibuat untuk meminta kehadiran seseorang ke suatu acara rapat atau acara formal lainnya. Surat semacam ini biasanya dikirim terlebih dahulu sehingga penerima dapat bersiap atau setidaknya memberitahukan kehadiran atau ketidakhadirannya. Surat undangan yang berkait dengan persiapan yang lebih njelimet sering disertai dengan keharusan memberikan konfirmasi kehadiran bila surat masuk dalam kategori RSVP (répondez s'il vous plait).

Contoh

We are writing to invite you to perform some of your beautiful solo cello compositions at our wedding celebration on February 14, starting at 7:00 p.m. We have both seen and heard you play on a number of occasions, and have been impressed by your performance.

The wedding is to be held in a very intimate setting, with only about 30 people in attendance. We hope you will play about 20 minutes of prelude music before the actual ceremony, and then an interlude piece which is our favorite. We will be able to pay you \$100, and of course you are invited to join us at dinner afterwards. If you are willing to play for us please let us know by January 1, 2019. If we do not hear from you that date we will consider you decline our request. We do sincerely hope you will wish to play for us.

12.SURAT REKOMENDASI

Ini adalah salah satu persyaratan dari majikan yang meminta surat semacam itu sebelum mempekerjakan seorang karyawan. Surat menguraikan tentang riwayat pelamar, kemampuan dan kelebihan yang dimiliki oleh pelamar. Maka harus ada hubungan antara pelamar dan orang yang memberi rekomendasi.

Contoh

Dear Ms Edwards,

I am writing to recommend Joe Thompson. pursues an art teaching position with Cityville Middle School. As the principal of Townston Middle School, I've enjoyed having Jpe on the teaching team for grades 6 through 8. We'll all miss her and her contributions to our school community.

Unfortunately, budgetary restrictions have forced us to reduce the art teaching faculty, and as the most recent hire, Joe will no longer have a position with us next year. This decision in no way reflects on her skills, and I wholeheartedly endorse her candidacy as she seeks a position elsewhere. It's my wish that she finds a school with the resources to support her talent for teaching art.

Joe started her teaching career with us fresh out of graduate school two years ago. She brought with her a solid training in pedagogical methods and art history, along with great energy and enthusiasm. She introduced several new projects that are now a part of the curriculum, including a self-portrait assignment that asks students to reflect on their identities, a stop-motion animation project using clay and iPads that resulted in fun races down the hill beside the school.

Joe is charismatic and creative, and she thinks outside the box. She has shown excellent classroom management skills and developed a rapport with students, colleagues, and parents that is characterized by mutual respect. At the end of last year, I had a parent come to me specifically to praise Joe's teaching and the impact she's had on her son. Beyond her strengths as an art teacher,

Joe is a delight to work with – a team player with a positive, can-do attitude all the way. I wouldn't hesitate to hire her again if the opportunity arose.

Should you have any further questions, feel free to reach me at +62569834527

Thanks,

Sarah Potter

13.SURAT PENGUNDURAN DIRI

Tujuan surat pengunduran diri adalah untuk memberi tahu atasan Anda tentang niat Anda untuk mengundurkan diri dari posisi Anda saat ini dalam perusahaan. Surat pengunduran diri Anda harus dibuat singkat tetapi setidaknya harus mencakup hal berikut: nama dan posisi Anda saat mengundurkan diri, dan penjelasan mengenai alasan pengunduran diri Anda.

Contoh

Dear Mr. O'Leary:

Please accept this letter as notice that I will be resigning from my job here at Acme Corp. two weeks from today's date.

Thank you for the support and the opportunities you have provided me over the course of the last six years. You and our team have created a climate that makes it a pleasure to come to work each morning, and I will miss you all.

If I can do anything to help with your transition in finding and training my replacement, please let me know.

Sincerely,

Kathy Leonard

14.SURAT PENAWARAN (SALES LETTERS)

Surat jenis ini dimulai dengan kalimat topik yang menarik agar mengesankan pelanggan potensial. Ini termasuk manfaat yang akan diperoleh pelanggan dari penjualan, dan sering kali memuat fitur-fitur produk yang ditawarkan guna menarik calon pembeli potensial. Surat semacam ini sering dilampiri brosur atau ilustrasi dan penjelasan tentang produk yang ditawarkan.

Contoh

Last month I sent you our catalog and gave you the opportunity to order merchandise at a drastically reduced price. This offer ends soon, and I haven't heard from you, so I can't help but think you have overlooked this unusual opportunity.

You have often mentioned how satisfied your customers have been with our merchandise, and I know how important it is for you to please them. Maybe this is the time for you to take a minute and browse through our catalog again.

In addition to offering a payment plan to fit your budget and a discount of 25%, we will take an extra 5% off if you order before the end of the quarter. But hurry! The quarter is over in just a few short weeks!

Attached: Brochure

Dengan uraian di atas sekarang Anda tahu jenis surat bisnis apa saja dan apa fungsi masing-masing. Dengan begitu diharapkan Anda memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kapan harus menulis surat yang mana dan untuk apa surat itu ditulis. Dengan menggunakan pengetahuan ini ke depan Anda akan mendapatkan manfaatnya yang terbaik saat terjun dalam dunia bisnis yang riil.

BAB 9: SURAT LAMARAN KERJA

1. SURAT PENGANTAR (COVER LETTER)

Surat lamaran kerja (sering disingkat surat lamaran) adalah surat yang Anda kirim bersama resume atau CV (Curriculum Vitae) Anda untuk memberikan informasi tentang kualifikasi, keterampilan, dan pengalaman Anda. Surat ini adalah cermin diri Anda yang memberikan kesempatan Anda untuk “menjual diri” kepada seorang majikan, menjelaskan mengapa Anda adalah kandidat yang ideal untuk suatu posisi yang Anda lamar.

Menulis surat pengantar yang baik adalah lebih dari sekadar memberi kesan ramah; itu adalah alat yang membuat manajer perekrutan (biasanya Manager SDM) tahu bahwa Anda adalah kandidat yang mereka cari dan harapkan. Perekrut dan manajer perekrutan telah melihat setiap jenis format surat pengantar lamaran yang pernah dibuat pelamar-pelamar sebelumnya. Untuk menciptakan kesan ‘wow’ yang maksimum, Anda harus membuat surat pengantar yang menampilkan pengalaman, prestasi, dan kredensial diri Anda.

Surat lamaran memuat posisi yang Anda sasar sambil menunjukkan kualifikasi yang relevan yang ditawarkan pencari kerja. Selain itu, Anda sebagai pencari kerja usahakan untuk menjelaskan lebih lanjut bila harus menyampaikan keadaan yang tidak biasa dalam hal latar belakang Anda melamar pekerjaan terutama bila Anda pernah bekerja di kantor yang lain, misalnya alasan tentang kecilnya peluang untuk naik karir dalam pekerjaan lama, perusahaan yang akan berhenti beroperasi, atau perubahan dalam fokus karir. Penjelasan yang kredibel menunjukkan profesionalisme yang meyakinkan pemberi kerja untuk memutuskan memanggil Anda hadir dalam wawancara.

Dengan mengingat hal ini, yang terbaik adalah memastikan surat pengantar yang lazim diterima umum dengan membatasi satu halaman dan tidak bertele-tele menguraikan tentang siapa diri Anda. Sertakan nama perusahaan dan nama lengkap dengan gelar atau jabatan penerima lamaran Anda. Ketika melamar berdasarkan iklan, Anda dapat menggunakan informasi iklan untuk merujuk asal informasi lowongan kerja diperoleh.

Saat Anda menulis surat lamaran kerja Anda, penting untuk memperhatikan penulisan dan format penulisan. Ada cara yang tepat untuk menulis dan memformat surat pengantar sehingga menjadikan Surat lamaran Anda memberikan impresi yang positif dan mengesankan bagi calon manajer yang akan mempekerjakan Anda dengan menjatuhkan pilihan pada diri Anda. Cara tersebut dapat menghindarkan Anda untuk dengan ceroboh menulis surat lamaran pekerjaan yang tampak kurang profesional dan memberikan kesan Anda sebagai seorang kandidat yang kurang serius dengan posisi pekerjaan yang Anda lamar atau sebagai seorang yang ceroboh dan nasal-asalan. Pastikan surat lamaran Anda diformat dengan benar dan bebas dari kesalahan sebelum Anda kirim. Contoh surat pengantar di bawah ini menunjukkan kepada Anda bagaimana menerapkan prinsip-prinsip tersebut di atas.

CONTOH SURAT LAMARAN TANPA RUJUKAN

5 May 2019

Dannone Inc.
Box 2323
John Dalton WA2 5AB

Dear Mr.Groban,

I am applying for the available position of marketing assistant. Besides having experience in the marketing field, I graduated from University College London with a BA in Marketing. I am now looking to use the knowledge gained so far in my career to further help clients achieve their sales targets and the opening at Acme Business presents me with the ideal opportunity to achieve this goal.

I believe I meet all the criteria needed for the role. In the course of my studies, I learned a great deal about the financial side of running a business including details on setting a budget. I worked as part of a group for a number of projects and feel comfortable as part of a team due to my interpersonal and communication skills.

At Johnson Marketing, I worked for a variety of major international firms and helped them learn crucial details about customer behaviour. As a result, we were able to streamline the marketing campaigns of these clients to reduce costs while increasing ROI. I worked with five different clients during my tenure at Johnson Marketing and all five enjoyed a sales increase of at least 10%.

In addition to this extensive marketing campaign experience, I also have strong administrative, communication, problem solving and time management skills. This broad background makes me an ideal candidate for this position and I believe I will bring flexibility, efficiency, reliability and innovation to your company. Please find the accompanying CV which will provide you with further details of my skill set and academic qualifications.

I appreciate you taking the time to read my application and I look forward to hearing from you.

Kind Regards,

July Garland

CONTOH SURAT LAMARAN DENGAN RUJUKAN

July 4, 2019

R.C. Jacobs Superintendent

Allied Construction

Box 2323

Grande Prairie AB T5V 4Z3

Dear Mr. Jacobs:

I am writing today in response to your employment listing in the Jakarta Post. While visiting your company's Web site to learn more about the purpose and direction of the company, I discovered exciting information about the company's history and objectives, and information that strengthens my conviction that my education and work experiences make me a perfect fit for both the position of a Supervisor and to the overall purpose and atmosphere of your operation.

In the hope that you will personally review my experiences and qualifications, I have included my resume with this letter. I would also appreciate an opportunity to learn more about the position and to discuss my abilities in greater detail. Please contact me at any time to set up an interview, either in person or over the phone. I am very interested in your company and excited about the possibility of working as a Supervisor, and so I will gladly adjust my schedule to accommodate your needs.

Thank you very much for your time and consideration. I look forward to hearing from you.

Yours Sincerely

Jannet Jackson

2. CONTOH BAGIAN ISI SURAT PENGANTAR LAMARAN (COVER LETTER)

Tujuan

Surat lamaran memberi Anda kesempatan untuk membuat kesan positif yang kuat pada calon pemberi pekerjaan. Ini adalah cara Anda memasarkan atau ‘menjual’ diri sendiri - ini dapat menjelaskan siapa Anda dan apa yang dapat Anda lakukan untuk mereka. Jika Anda tidak mendapatkan informasi dari iklan lowongan kerja, Anda dapat mencari informasi tentang perusahaan yang akan anda lamar dan bertanya pada diri sendiri:

- Apa yang mereka jual atau kerjakan?
- Siapa pelanggan mereka?
- Dalam bidang apa perusahaan bergerak?
- Mengapa majikan ini membutuhkan saya?
- Apa yang menjadikan saya kandidat yang cocok?

Satu surat lamaran pekerjaan sering ditujukan pada dua orang yang berbeda, yakni pucuk pimpinan dan bawahan yang diberikan kuasa untuk menangani perekrutan karyawan atau tenaga kerja baru. Orang yang dimaksud bisa kepala personalia, atau kepala SDM (Sumber Daya Manusia).

Jasa Karir Rekayasa di Amerika menawarkan saran ini untuk menuliskan surat pengantar yang baik:

- Surat harus dibatasi sepanjang satu halaman dan diketik dengan rapi pada kertas yang sama yang digunakan untuk resume atau CV yang dilampirkan.
- Alamat surat usahakan memuat nama yang tidak boleh salah bila perlu Anda meminta bantuan untuk mendapatkan nama pejabat yang bersangkutan.
- Gunakan font yang berukuran 10, 11, atau 12 poin (jangan lebih kecil atau lebih besar).
- Periksa ejaan dan periksa ulang surat sebelum Anda mengirimnya.
- Simpan salinan untuk diri sendiri untuk membantu Anda mengingat apa yang Anda katakan tentang diri Anda. Simpanlah satu kopian yang Anda butuhkan kembali saat Anda dipanggil untuk wawancara.

3. FORMAT SURAT

Surat pengantar yang ditulis dengan baik memiliki format baku dan biasanya terdiri dari tiga bagian utama: pendahuluan, badan, dan penutup.

Pengantar

Ini adalah bagian terpenting dari surat lamaran. Anda harus kreatif tapi cermat untuk membuat kesan positif yang kuat pada pembaca surat lamaran Anda. Pilih setiap kata dengan sangat hati-hati dan cermat. Katakan siapa Anda dan alasan Anda menulis surat lamaran ini. Sebutkan juga bila surat yang Anda tulis merupakan tanggapan atas iklan yang Anda dapatkan berkaitan dengan lowongan pekerjaan yang Anda lamar atau tidak menyebut sama sekali adanya referensi. Jika Anda merespon iklan, beri tahu pembaca di mana Anda melihatnya karena mungkin perusahaan mengiklankan lowongan pekerjaan di media yang berbeda dan di tempat yang berbeda (lihat 2 contoh Surat Lamaran di atas).

Jika Anda mengetahui lowongan pekerjaan dari teman atau kolega, sebutkan kontak ini dalam surat Anda. Misalnya Dosen Anda yang memberi rekomendasi atau informasi, sebutkan nama beliau, misalnya “*Professor Jeff suggested that I apply for the job openings at company X*”.

Sebaliknya, jika Anda tidak menanggapi lowongan pekerjaan tertentu, langsung jelaskan siapa Anda dan apa yang Anda tawarkan kepada calon pemberi kerja.

Tubuh

Sebutkan ragam pelatihan dan pengalaman Anda yang sesuai dengan kebutuhan pemberi kerja. Tunjukkan apa yang Anda tawarkan dengan merujuk pada deskripsi iklan. Bacalah dengan seksama untuk mencari tahu apa yang dicari majikan. Ketika Anda melamar posisi yang diiklankan, surat Anda harus merespon langsung poin yang diuraikan dalam iklan. Jika sebuah iklan menggambarkan “kandidat yang ideal,” surat Anda harus menunjukkan bagaimana Anda cocok dengan deskripsi itu. Saat menguraikan keterampilan atau pengalaman Anda, surat Anda harus menjelaskan betapa Anda adalah sungguh orang yang sesuai dengan permintaan.

Anda mungkin menemukan iklan yang tampaknya mempromosikan manfaat bekerja untuk organisasi lebih daripada iklan yang mengiklankan lowongan kerja. Respon Anda harus menunjukkan seberapa cocok Anda dengan budaya organisasi itu. Jika memungkinkan, dapatkan salinan uraian pekerjaan yang dibuat oleh pemberi kerja Anda dapat menelepon untuk mencari tahu nama pejabat atau Kepala HRD (Sumber Daya Manusia) yang akan Anda sebut dalam surat Anda.

Jangan berasumsi bahwa pembaca Anda tahu semua singkatan atau akronim yang Anda pakai. Kecuali jika ini adalah istilah sehari-hari, jangan sembarangan menggunakan istilah atau singkatan yang membingungkan pembaca. Jangan berbohong tentang diri Anda. Jelaskan apa yang Anda ketahui dan yakinkan pembaca bahwa Anda adalah orang yang mampu dan cepat beradaptasi.

Selain kualifikasi dan keterampilan khusus yang Anda bawa ke pekerjaan, perlu diingat bahwa majikan juga mempertimbangkan sifat-sifat kepribadian Anda. Gambaran tentang diri Anda sebagai pekerja yang baik, misalnya sebagai seseorang yang:

- ✓ *Cermat; teliti, dan cepat beradaptasi*
- ✓ *Berdedikasi; setia kepada organisasi*
- ✓ *Pekerja tim; ramah dengan semua orang.*
- ✓ *Bersedia mengikuti budaya organisasi*
- ✓ *Pemecah masalah*
- ✓ *Mudah dan cepat belajar hal baru*
- ✓ *Tetap tenang dalam situasi krisis*
- ✓ *Terampil dalam mengkomunikasikan ide kepada orang lain*
- ✓ *Tidak perlu banyak pengawasan ketat; dapat bekerja secara mandiri*
- ✓ *Gigih dan cermat melihat segalanya sampai detail*
- ✓ *Menunjukkan potensi kepemimpinan*

Orang berlatar belakang tehnik terkadang lupa menyebutkan pengalaman non-teknis yang mungkin berharga. Sertakan pengalaman yang unik yang pernah Anda alami dalam kehidupan Anda, terutama jika pengalaman atau prestasi yang anda miliki memiliki prestis yang membanggakan, pemegang rekor prestasi seni atau olah raga, pengalaman menangani tim atau komite, memimpin kantor besar, menulis atau melatih orang lain.

Jika organisasi tempat Anda bekerja mengadopsi filosofi manajemen tertentu, seperti manajemen partisipatif atau manajemen kualitas total, apa yang Anda sebutkan akan memberi nilai lebih pada diri Anda. Bila banyak macamnya, ringkaslah dengan baik.

Kesimpulan

Akhirilah surat Anda dengan meminta pembaca untuk melakukan sesuatu dengan menyatakan secara spesifik apa yang Anda harap akan dilakukan pembaca surat, misalnya: mengatur wawancara, mengirimi Anda formulir aplikasi, dll.

Berhati-hatilah agar tidak terdengar terlalu menuntut atau memaksa. Biarkan pembaca Anda tahu di mana Anda dapat dihubungi. Akhiri dengan pernyataan niat baik dan harapan yang positif penuh optimisme. Saya menantikan balasan anda (*I am looking foreward to hearing from you*). Terima kasih atas pertimbangan Anda (*Thank you for your consideration*). Pastikan Anda menuliskan alamat kontak Anda di CV dan pastikan setidaknya memuat alamat email dan nomor kontak telpon.

Berikut ini contoh-contoh dalam konteks apa yang harus Anda tuliskan di masing-masing bagian surat. Penting untuk hanya memasukkan informasi yang relevan, dan menggunakan gaya yang sesuai, formal atau semi formal.

Kalimat Pembuka memuat alasan Anda untuk menulis. Itu juga dapat mencakup nama pekerjaan/kursus yang Anda lamar dan tempat Anda melihat iklannya.

Kalimat pembuka

- *I am writing to apply for the post/job/position of/which I saw advertised in...*
- *I am writing with regard to your advertisement...*
- *I am writing in response to your advertisement...*

Rujukan pada pengalaman:

- *...for the last/past year I have been working as... since/for*
- *I have had experience of...*
- *Two years ago I was employed as...*
- *I worked as... before...*

Isi Utama (Paragraf 2,3 sd. 4) memuat kualifikasi / pelatihan - pengalaman / kualitas dan keterampilan sebelumnya

- *My strong customer service and communication skills are demonstrated through my breadth of experience serving clients in my current position at the ITS Help Desk. I have addressed over 500 different client incidents/issue reports, both over the phone and in person. In this position I communicate complex technological concepts to clients in layman's terms, ask probing questions, and ensure that issues are resolved and the customers' needs are met.*
- *With five years of experience in teaching high school and a master's degree in Chemistry, I believe I am an ideal candidate to fill the science teaching position you are looking for.*
- *While I was in Jakarta, I taught all levels of Chemistry and helped host the science fair each year.*
- *My year and a half of relevant work experience at the Information Technology Services (ITS) Help Desk at the University of Tokyo has also strengthened my troubleshooting and problem-solving skills. In this position, I regularly assist students, faculty and staff with a wide range of komputer issues, including komputer setup, transferring data files, and daily technical problems.*
- *My value as a strong team-player is demonstrated both in my experience collaborating with co-workers in my current role, and also as a member of a tight-knit team that trained and competed in a Collegiate Cyber Defense Competition. To support my team and ensure network security in this fast-paced competitive environment, I communicated effectively and quickly analyzed and solved problems.*

Paragraf penutup mengilustrasikan mengapa Anda merupakan kandidat paling cocok dan bagaimana Anda akan membantu perusahaan atau organisasi mencapai kesuksesan.

- *I would appreciate the opportunity to meet with you to discuss how my qualifications will be beneficial to your organization's success.*
- = *I am very excited to learn more about this opportunity and share how I will be a great fit for your Company.*
- *I believe this is a position where my passion will grow because of the opportunities you provide for your employees.*
- *If I am offered this position, I will be ready to hit the ground running and help your Company exceed its own expectations for success.*

Penutup seperti berikut dapat ditulis, akan tetapi dapat dikatakan bahwa penutup semacam ini tidak memberikan penegasan apapun tentang diri Anda

- *I would appreciate a reply at your earliest convenience...*
- *Please contact me regarding any queries you may have...*
- *I enclose my CV and I would be glad to attend an interview at any time convenient to you...*

Menulis surat pengantar lamaran untuk tujuan-tujuan lain selain melamar pekerjaan akan bervariasi berdasarkan jenis kegiatan yang akan dituju untuk dilamar. Berikut beberapa contoh singkat jenis-jenisnya dan ekspresi-ekspresi kalimat yang dapat digunakan untuk masing-masing bagian surat.

Lamaran untuk mengikuti kursus

Paragraf pembuka:

- *I would like to apply for admission to the ... beginning*
- *I would like to be considered for participating in...*

Merujuk pada pengalaman yang relevan:

- *I hold a certificate/degree in*
- *I am due to take examinations in...*
- *I have taken/passed the ... examination...*
- *I hold the following qualification...*
- *I have completed the following courses/degree course*
- *My degree is in English...*

Paragraf penutup:

- *I would appreciate a reply at your earliest convenience...*
- *I look forward to meeting/hearing from you*
- *Please contact me regarding any queries you may have*
- *I enclose further details of my education and qualifications to date...*
- *I hope that you will consider me for entry*
- *I look forward to receiving your response in the near future*

Contoh surat

Dear Sir / Madam,

I am writing to apply for a place on the History MA course which commences this September at MIT University.

I am 25 years old and I have completed a History degree at UPM University, where I received first class honours. Prior to this I was a pupil in grammar school, where I obtained 9 GCSEs and four A levels in History, English, Mathematics and Geography.

Since the completion of my BA I have spent one year working as assistant historian. This work was extremely enjoyable and I am now anxious to specialise by gaining further qualifications before embarking on my chosen career in this field.

I enclose details of my education and qualifications in the hope that you will consider me for entry. I am looking forward to hearing from you.

Yours faithfully

XYZ

Catatan:

Dalam menulis pengantar lamaran bentuk tenses **Present Tense** biasanya digunakan tetapi beberapa bentuk lampau dapat digunakan untuk menggambarkan pengalaman masa lalu Anda. Anda juga dapat menggunakan susunan kalimat yang menggambarkan prospek dan janji Anda di masa depan bila Anda diterima kerja.

BAB 10: CURRICULUM VITAE VS. RESUME

Ketika datang untuk melamar pekerjaan baru, CV Anda adalah langkah awal untuk mendapatkan tiket wawancara - tetapi bagaimana Anda memastikan CV Anda terseleksi dari antara tumpukan lamaran dan tidak langsung dibuang ke tempat sampah?

Asalkan Anda tahu rahasianya, menyusun CV yang sukses itu bukanlah pekerjaan sulit. Menulis CV adalah menata dan menyeleksi semua keahlian dan pengalaman Anda dan menyesuaikannya dengan pekerjaan yang Anda lamar. Tetapi bagaimana jika Anda tidak memenuhi kriteria yang tepat? Berikut ini menguraikan tip-tip untuk membantu Anda memulai membuat CV yang baik dan mengamankan peluang kerja pertama Anda. Yang perlu Anda lakukan adalah memahami dasar-dasarnya dengan baik dan benar.

Tidak ada cara yang benar atau salah untuk menulis CV tetapi ada beberapa panduan umum yang harus dimengerti. Ini termasuk di dalamnya tentang informasi pribadi dan kontak; pendidikan dan kualifikasi; riwayat kerja dan / atau pengalaman; keterampilan yang relevan dengan pekerjaan yang dimaksud; minat, prestasi, atau hobi pribadi, dan referensi bila diminta.

1. PRESENTASI ADALAH KUNCINYA

CV yang sukses selalu disajikan dengan cermat dan jelas, dan dicetak dengan sangat rapi di atas kertas berkualitas. Tata letak harus dibuat rapi dan terstruktur karena CV yang baik tidak boleh kusut atau terlipat, lalu gunakan amplop A4 untuk mengirim aplikasi Anda.

Selalu ingat **hotspot CV** - area tengah atas halaman pertama adalah tempat mata perekrut secara alami pertama-tama berfokus, jadi pastikan Anda memasukkan informasi terpenting Anda di sana.

2. TETAP TIDAK LEBIH DARI DUA HALAMAN A4

CV yang baik adalah CV yang jelas, singkat dan membuat setiap poin penting mudah dibaca dan membuat semuanya singkat dan menarik. CV yang bagus adalah bukti permulaan bagi

calon pemberi kerja, Jika keseluruhan berhasil menciptakan kesan yang impresif akan ada peluang yang besar untuk mendapatkan wawancara kerja. Harap diingat bahwa pengusaha menerima puluhan surat lamaran dan CV selama masa rekrutmen sehingga tidak mungkin mereka akan membaca setiap isi sampul lamaran. Yang sering terjadi adalah bahwa bagian perekrutan telah melakukan seleksi awal sebelum menentukan kandidat terbaik yang dipandang memiliki keunggulan di dalam aspek-aspek penting yang menjadi kriteria yang harus terpenuhi oleh setiap pelamar pekerjaan.

3. MEMAHAMI DESKRIPSI PEKERJAAN

Saat membaca lowongan pekerjaan, perhatikan dengan saksama detilnya dari awal hingga akhir. Buatlah catatan poin-poin penting, sorot poin mana yang bisa Anda penuhi dan yang tidak bisa Anda berikan. Di bagian dimana Anda kurang, coba siasati dengan menyesuaikan keterampilan yang Anda miliki. Misalnya, jika pekerjaan tersebut membutuhkan seseorang dengan pengalaman penjualan, tidak ada yang jeleknya bila Anda menggunakan pekerjaan ritel yang pernah Anda lakukan - bahkan jika itu hanya sekedar pekerjaan yang berkaitan dengan membantu pekerjaan tagihan di instansi kecil. Hal kecil itu tetap menunjukkan keterampilan yang Anda miliki dan mengindikasikan bahwa pengalaman tersebut berpotensi untuk ditransfer dan masih dapat dipandang relevan dengan pekerjaan yang Anda lamar.

4. SESUAIKAN CV DENGAN PERANNYA

Ketika Anda telah menetapkan apa yang tercakup dalam pekerjaan itu dan bagaimana Anda dapat mencocokkan setiap persyaratan, buat CV khusus untuk peran itu. Ingat, tidak ada yang namanya CV generik yang bisa dipakai untuk semua jenis pekerjaan yang Anda lamar. Setiap CV yang Anda kirim ke satu instansi harus selalu disesuaikan dengan posisi yang Anda lamar, bukan satu CV untuk semua jenis surat lamaran pekerjaan Anda. CV harus unik untuk setiap pekerjaan yang Anda lamar. Meskipun unik Anda tidak harus menulis ulang semuanya, cukup sesuaikan detailnya sehingga relevan.

5. MEMUAT SEBAGIAN BESAR KETERAMPILAN

Di bawah bagian keterampilan CV Anda, jangan lupa menyebutkan keterampilan utama yang dapat membantu Anda menonjol dari antara semua pelamar. Ini dapat mencakup: keterampilan komunikasi; keahlian komputer; kemampuan kerja tim; pemecahan masalah atau bahkan kecakapan bahasa asing. Keterampilan dapat diperoleh dari aktivitas yang kelihatan biasa akan tetapi mengindikasikan Anda giat dalam berusaha untuk berkembang, bahkan jika Anda terlibat di dalam suatu tim olahraga lokal atau dalam kelompok sukarelawan. Sesuatu yang kelihatan sepele tetapi memiliki nilai penting dalam suatu lamaran.

6. TONJOLKAN MINAT DAN BAKAT ANDA

Di bawah sub-heading minat, tunjukkan minat dan keterampilan yang Anda miliki yang mungkin dibutuhkan pemberi kerja. Jelaskan posisi tanggung jawab, bila kegiatan Anda melibatkan pekerjaan tim. Minat dan keterampilan dapat berkaitan dengan kemampuan mengelola organisasi di kampus menjalankan koperasi atau jika Anda memiliki minat dalam bidang olah raga, Anda dapat menonjolkan peran Anda dalam membuat perbedaan dalam prestasi tim yang Anda ikuti.

Sertakan apa pun yang menunjukkan betapa banyak bakat dan keterampilan Anda. Jangan pernah menuliskan jenis minat dan bakat yang tidak produktif seperti bermain game dan menonton film. Ciptakan kesan yang berbeda pada diri Anda sebagai seorang yang aktif dan produktif.

7. MANFAATKAN PENGALAMAN SEBAIK-BAIKNYA

Gunakan bahasa yang tegas namun positif dan optimis di bagian riwayat pekerjaan dan pengalaman, seperti "maju", "terorganisir" atau "sukses". Cobalah untuk menghubungkan keterampilan yang telah Anda pelajari dengan peran pekerjaan yang Anda lamar. Misalnya, pengalaman kerja melibatkan bekerja dalam tim, atau posisi ini melibatkan perencanaan, organisasi, dan kepemimpinan yang sesuai dengan tanggung jawab yang pernah Anda emban dalam organisasi. Terangkan betapa Anda paham akan peran yang Anda mainkan yang

memberi pengalaman berharga yang Anda peroleh dari posisi kerja sebelumnya, bahkan jika itu hanya di lingkup kerja yang kecil.

8. MENYERTAKAN REFERENSI

Referensi harus dari seseorang yang telah mempekerjakan Anda di masa lalu dan dapat menjamin performa kerja Anda. Jika Anda belum pernah bekerja sebelumnya, Anda boleh menggunakan guru atau dosen sebagai pemberi referensi. Mintalah dua referensi jika diminta.

9. SELALU PERBARUI CV ANDA

Sangat penting untuk meninjau CV Anda secara teratur dan menambahkan keterampilan atau pengalaman baru yang paling *up to date*. Misalnya, jika Anda baru saja melakukan kerja sebagai relawan atau mengerjakan proyek baru – pemberi kerja selalu terkesan dengan kandidat yang bekerja keras untuk meningkatkan keterampilan dan pengalaman mereka secara mandiri.

10. CURRICULUM VITAE VS. RESUME

Terdapat tiga perbedaan utama antara CV dan resume yakni dalam hal panjang, tujuan dan tata letak. Resume adalah ringkasan singkat dari ketrampilan dan pengalaman Anda selama satu atau dua halaman, CV lebih detil dan dapat melebihi dua halaman. Resume akan disesuaikan untuk setiap posisi pekerjaan sedangkan CV akan tetap berlaku dan setiap perubahan akan ada dalam surat pengantar.

Secara umum, resume Anda tentu saja akan menyertakan nama dan informasi kontak Anda; namun, pendidikan dan pengalaman kerja Anda harus dirancang khusus agar sesuai dengan pekerjaan yang Anda lamar. Misalnya, jika di awal kehidupan karier Anda, Anda mengajar di kelas sekolah menengah selama dua tahun dan sekarang melamar pekerjaan yang membutuhkan seorang Insinyur Kimia, Anda mungkin harus mengabaikan daftar pekerjaan itu dalam resume Anda, bahkan jika Anda memenangkan penghargaan Guru Baru Terbaik pada pengalaman pekerjaan sebelumnya. Tujuan resume adalah untuk meyakinkan pemberi

kerja bahwa Anda adalah orang yang mereka inginkan dan bahwa Anda memiliki keterampilan yang mereka butuhkan. Anda menciptakan dampak terbesar dalam waktu yang terbatas, maka pengalaman apa pun yang tidak terkait langsung dengan pekerjaan harus ditiadakan.

CV, di sisi lain adalah daftar yang lebih rinci dari prestasi Anda, dan tidak mengecualikan pengalaman profesional yang Anda miliki. Ini menampilkan diri Anda secara keseluruhan, dan memberi informasi kepada majikan tentang ruang lingkup kemampuan dan pengalaman Anda. Jika Anda seorang mahasiswa pascasarjana yang mencari pekerjaan pertama Anda di dunia akademis, daftar semua pencapaian Anda mungkin membutuhkan beberapa halaman. Namun, jika Anda telah berada di lapangan selama beberapa waktu dan mencari posisi dengan gaji yang lebih tinggi, mungkin butuh sepuluh atau bahkan lebih halaman untuk menggambarkan semua yang perlu diperhatikan yang telah Anda capai sepanjang karier Anda. Jangan khawatir, karena calon atasan Anda tahu bahwa lebih banyak pengalaman berarti lebih baik.

CONTOH CV YANG BAGUS

Jasslyn Smith

19 Station Road

Hunslet Leeds

LS3

3SL

Tel No: +44 110 1103 Email: J.Smith@uni.ac.uk

Mobile: 0777 0007

A friendly, caring and hardworking undergraduate with a range of related experience, looking for employment opportunities working with children in a social supportive environment.

Key Skills

- *Creative:* Able to provide creative solutions to problems. When working as a support assistant one child in my care refused to enter the classroom. I introduced a game of “fairy steps, giant steps” in which he gradually approached the room. After several lessons this child with profound behavioural difficulties walked straight in.
- *Interpersonal:* Whilst on placement with the Portage department at Kirklees Council I visited parents in their homes to advise and support. I built rapport rapidly with both parents and children with techniques such as commenting positively and making small talk. A good relationship is essential to ensure an appropriate programme is in place to support each child.
- *Communication:* Seminars are an integral part of my course. When preparing a presentation for a seminar I ensure I understand the information, think about the key points I want to present and ensure I have any materials to back up what I am saying. I feel communication is as much about listening so I ensure I built in time for people to question and raise issues.
- *Organisation:* Combining part time work, voluntary activities and my degree requires excellent organisational skills. I manage this by working out detailed ‘to do’ lists with dates and times on. I combine this with a detailed study/ work diary which details key events such as assignment hand in dates.

Education

Currently studying:

BA (Hons) Childhood Studies Leeds Metropolitan University

Studying child growth and development in the context of different social, psychological, and cultural perspectives and policies. I have participated in two work placements

- i) working in the Portage Department at Kirklees Metropolitan Council where I was attached to a Portage Home Visitor and
- ii) working as a Non Teaching Assistant with the Additional Student Support team at a Middle School in Bradford.

My final year dissertation is based on early intervention strategies for pre-school children and their families.

Already gained:

Sheffield City College: GNVQ Advanced Health and Social Care

2003-2005 Merit

Myersbridge School: 7 GCSEs inc. Social Studies (B), Art (B),

1998-2003 English Literature (C), English Language (C), Maths (D), Double Science
(D, D)

Work Experience: Working with Children

Myersbridge Primary School Learning Support Assistant 2005-2007

Supported a pupil with moderate learning difficulties through key stage 1. Worked closely with class teacher and school education psychologist. Helped pupil improve reading, writing and numeracy by adapting classroom activities and focusing on learning through play and creativity.

Mrs C Brough Childminder/Babysitter 2004-2005

Cared for two primary school children three evenings a week. Responsible for collecting them from school, ensuring a safe, supportive environment until parents returned from work.

Encouraged them to spend their time constructively, painting, playing and reading.

Hunslet Methodist Church Sunday School Leader 2005-present Organise children's activities every Sunday morning. The group size varies from 3 - 8 and age ranges are from 2 - 12.

Activities are related to the church calendar and involve drama, arts and crafts and reading.

Work Experience: Customer Service / Hospitality

Harvester Restaurant Waitress/Bar Staff 2001-2005

Working part-time and full-time over holidays. Serving customers with meals and drinks. Using the till, handling cash, working as a member of a team, providing friendly and helpful service.

Green Flag Customer Service Adviser 2005-present Dealing with membership enquiries over the telephone. Entering new client membership details on to database. Distributing mail shots.

Hobbies and Interests

I enjoy travelling and have visited Europe extensively. I use my practical and creative skills to make soft furnishings for friends and family and am a keen artist. I enjoy reading, horse riding and socialising in addition to being an active member of my local church.

Referees

Mrs S Welch Mrs J McFarlane

Course Leader: BA (Hons) Childhood Studies Headteacher

Leeds Metropolitan University Myersbridge Primary School

Carnegie Hall Myersbridge Headingley Campus Sheffield Leeds S30 3QA

LS6 3QS

11. RESUME

Terdapat beberapa jenis Resume

- Resume Kronologis - Format resume tradisional berfokus pada pengalaman kerja Anda dan daftar pekerjaan sebelumnya secara berurutan.
- Resume Fungsional - Berfokus pada keterampilan dan keahlian Anda dengan sedikit penekanan pada perusahaan tempat Anda bekerja.
- Combination Resume - Menggabungkan elemen resume kronologis dan fungsional untuk menyoroti keahlian dan pekerjaan Anda sebelumnya.
- Resume Bertarget - Tulis resume yang disesuaikan dengan posisi spesifik yang Anda lamar.
- Resume Mini - Semua orang dalam pencarian pekerjaan Anda tidak perlu melihat resume lengkap; gunakan contoh untuk menulis yang singkat dan to the point.
- Resume Nontradisional - Dari video ke portofolio online, temukan cara membuat dan menggunakan resume yang unik.

CONTOH RESUME YANG BAGUS

Sue Applicant

302 Desert Ridge Avenue, Apt. 7

Las Vegas, NV 88901

000-123-4567

abc@abc.com

QUALIFICATIONS SUMMARY

Award-winning Executive Chef offering 9 years' experience creating world-class recipes for Michelin 3-star restaurants.

- Lead kitchen teams of 6 chefs in preparation and delivery of dishes to restaurant patrons.
- Recognized in top reviews by Las Vegas Weekly, Eating Las Vegas, and Desert Companion Magazine.
- Contributed recipes for publication in The Las Vegas Michelin Cookbook.
- 3-time recipient of coveted James Beard Awards.

TRAINING AND CREDENTIALS

Associate in Occupational Studies (AOS) in Culinary Arts

Culinary Institute of America (CIA), Greystone, Greystone, CA

ServSafe Certification

PROFESIONAL EXPERIENCE

ABC CASINO AND RESORT, Las Vegas, NV

Executive Chef, December 2017-Present

Promoted to lead back-of-house operations for three restaurants within luxury casino and resort. Partner with general manager to orchestrate all purchasing, budget, quality control, and staffing functions.

- Headed restaurant's highly successful rebranding initiative, creating original themed menu items and directing cross-functional team in redesign of dining area.
- Introduced stringent cost control measures that reduced expenditures by 42%.

ABC CASINO AND RESORT, Las Vegas, NV

Chef de Cuisine, July 2013 – December 2017

Skillfully managed team of 15 chefs and servers in preparing menu items for casino's upscale Winner's restaurant.

Earned James Beard Awards for "Outstanding Chef" and "Outstanding Restaurant."

Networked effectively with food journalists to enhance restaurant's public profile.

RESUME DENGAN PERSONAL STATEMENT

Elias Applicant
123 Main Street
Anytown, MA 02215
elias.applicant@email.com
555-555-5555

OVERVIEW

Driven guidance counselor with 10+ years' experience teaching and advising high school students. Fluent in Spanish; skilled at communicating and developing relationships with ESL students and their families. Developing knowledge of American Sign Language. Excellent written and oral communication skills.

EDUCATION

XYZ UNIVERSITY, Boston, MA
Master of Science in Counseling

ABC COLLEGE, Saratoga Springs, NY
Bachelor of Arts in Education

EXPERIENCE

WHITMAN CHARTER HIGH SCHOOL, Boston, MA
GUIDANCE COUNSELOR (Sept. 2009 – Present)

Provide one-on-one and group academic counseling to 300-member student body at innovative charter high school focused on vigorous college planning and preparation. Meet individually with students to discuss courses, grades, behavior, college applications, and other issues and

concerns. Maintain contact with parents and guardians of students to develop a network of support and communication around each student.

- Design and teach weekly course for high school seniors on college application process.
- Created and updated database of scholarship opportunities for student use.
- Conceptualized and launched new family educational/support program to ensure success of ESL and underrepresented students who would be the first in their family to apply for and attend college.
- Implemented use of new data program in the counseling office to help counselors track student progress.

LEVINE ACADEMY, Boston, MA

ASSISTANT COLLEGE COUNSELOR (Sept. 2007 – July 2009)

Met individually with high school seniors to discuss all aspects of the college application process, including college review and selection, application and essay preparation, transcript acquisition, and the financial aid application process.

Taught summer courses on college application process to ESL students and their families.

Organized college admission visits to the high school; moderated Q&A sessions and organized student interviews.

BAB 11: GAYA BAHASA DAN NADA SURAT

Surat yang hebat adalah surat pemenang yang membuat perbedaan dan memberikan pengaruh perubahan. Penulis surat yang baik tahu bahwa apa yang mereka tuliskan dan cara mereka mengatakannya akan menghidupkan atau membunuh, akan menyemangati atau menciptakan antipati, memberi energy positif atau negatif. Bisa dibayangkan selembar kertas surat atau satu email dapat menentukan banyak hal tentang apa yang akan terjadi kemudian. Begitu seseorang membaca surat yang Anda tulis, ia akan serta-merta membentuk gambaran mental tentang siapa diri Anda. Jika Anda seorang penulis yang terampil dan berpengalaman, gambar yang berhasil Anda ciptakan akan menampilkan diri Anda sebagai seseorang yang cerdas, berpandangan luas, sensitif, cermat, akomodatif, persuasif, pengertian, dan orang yang dapat diandalkan. Namun sebaliknya, jika Anda seorang penulis surat yang ceroboh, pembaca akan serta merta memberi cap Anda sebagai orang yang tidak pantas dihormati, ceroboh, kasar, temperamental, egois, mau menangnya sendiri, dan semua label negatif lainnya tentang diri Anda. Itulah yang disebut sebagai Gaya Bahasa dan Nada (*Style and Tone*) dalam korespondensi apapun terutama bisnis.

Surat yang akan berdampak adalah surat yang memenuhi banyak kriteria, yakni bahwa surat harus ditulis dengan isi dan bahasa yang baik, dari penampilan terlihat bagus, tanpa kesalahan ketik, tidak boleh kucal, dan cacat penampilan lainnya. Ketidaksempurnaan tampilan fisik surat tidak langsung berpengaruh pada reputasi Anda sebagai seorang pribadi, namun keberhasilan Anda membawakan diri dengan gaya bahasa dan nada surat yang baik akan memberi Anda berbagai kemungkinan *image* atau citra positif kepada Anda sebagai seorang yang responsif, peduli, formal, praktis, kooperatif dan sebagainya. Salah satu unsur terpenting namun dalam praktiknya merupakan diantara bagian tersulit dalam menulis surat adalah soal menata bahasa dan menciptakan nada yang enak dirasakan. Semua orang ingin dikesankan sebagai seorang yang cerdas, sampai-sampai takut menggunakan bahasa yang sederhana karena kesederhanaan dipandang identik dengan kebodohan. Sebagai akibatnya demi citra diri sebagai orang yang cerdas, penulis memilih bahasa yang rumit, kalimat yang panjang, istilah yang canggih dan kontemporer, bersikap sombong demi kehormatan, padahal semua usaha itu justru salah dan tidak jarang sia-sia belaka.

Panduan umum mencapai ketrampilan menulis surat yang memenuhi gaya bahasa dan nada yang baik sebenarnya mengikuti prinsip dasar KASIH sebagaimana diajarkan dalam Kitab Suci "*Do to others as you would have them do to you*". Orang bijak sering menyarankan agar Anda mengikuti aturan emas itu dalam penulisan surat yang bergaya bahasa dan nada yang bagus. Dengan kata lain, prinsipnya adalah tulislah kepada orang lain sebagaimana Anda ingin mereka menulis kepada Anda. Partanyaan-pertanyaan berikut ini sedikit membantu menciptakan surat dengan gaya bahasa dan nada yang tepat, yakni seperti apakah orang yang anda ajak berkomunikasi surat dan apa yang mungkin dapat diterima dengan suka hati. Bila Anda berhasil mencari tahu bawaan sifat orang tersebut maka akan jauh lebih mudah. Namun, dalam banyak kasus korespondensi bisnis, penulis hampir tidak mungkin menerka atau mengerti karakter calon penerima surat, maka pertimbangan-pertimbangan berikut cukup memberi panduan yang obyektif yang berlaku bagi semua pembaca surat, yakni prinsip:

- Langsung ke intinya?
- Sajikan fakta-fakta secara logis?
- Terdengar ramah dan tulus?
- Gunakan kata-kata konkret dan spesifik?
- Tahu subjek permasalahan?
- Hindari bisa dan prasangka?
- Memahami kebutuhan diri dan orang lain?

Poin-poin ini merupakan prasyarat dasar penulisan surat yang sukses untuk semua koresponden sosial dan bisnis.

Berikut adalah dua surat kepada manajer bank. Bandingkan dan katakan yang mana yang Anda sukai. Satu berisi kesalahan gaya bahasa, sementara yang satunya lagi memiliki gaya bahasa yang lebih baik. Bisakah Anda mengidentifikasi yang mana?

Dear Mr. Johnson,

I have been working as a librarian for three years at the Central Records Office, but I do not feel that I wish to make this my career.

A friend recently told me about a course that the Oxford Business School offers, and it sounds most interesting. I am told that employers respect this college and its diploma.

In order to follow this course I would need a loan of approximately £200. could I make an appointment with you to discuss the possibility of this?

I look forward to hearing from you.

Yours sincerely,

Alex Forrester

Dear Mr. Johnson,

As you probably know, I have done about three years as a librarian at the Central Records Office, just round the corner from your bank, in fact, but I do not really think it is the sort of job I can do much longer.

Anyway, I was at this party the other day and I met a friend and he told me about a great Course you can do at the Oxford Business School and my brother thinks I would get a good job if I did it.

Do you think I could come and see you, and talk about a bank loan? About £200 would be enough.

I'm looking forward to your letter. I hope you will say yes.

Yours sincerely,

Alex Forrester

Setelah selesai membaca kedua contoh surat di atas pasti Anda menemukan rasa yang lebih enak yang membuat Anda merasa tidak ada ganjalan hati selesai membaca surat. Dugaan saya dengan alasan yang berbeda-beda hampir semua dari Anda memilih surat ke 2 sebagai yang memiliki gaya bahasa lebih baik.

1. GAYA BAHASA

Berikut adalah definisi "gaya" menurut E.B. White (2000) dalam bukunya berjudul *The Elements of Style* mengatakan sebagai “*All writers, by the way they use the language, reveal something of their spirit, their habits, their capacities and their biases.*” Semua penulis, dengan cara mereka menggunakan bahasa, mengungkapkan sesuatu semangat mereka, kebiasaan mereka, kapasitas mereka dan bias mereka (White, 2000).

Di bagian berikut, cobalah baca dan cobalah untuk mencocokkan kata sifat di dalam kotak, yang paling menggambarkan gaya dan nada pengirim dalam kalimat yang diungkapkan penulis dalam masing-masing kalimat di bawahnya, masing-masing kalimat dapat mewakili lebih dari satu kata sifat. Begitu selesai mencermati setiap contoh kalimat, Anda akan bisa merasakan perasaan apa yang ditimbulkan oleh masing-masing kalimat dari (a) sampai dengan (j) berikut.

cumbersome	concise	conversational	confusing	pretentious
threatening	pleasing	accusatory	tactful	sugary
insincere	friendly	impersonal	laborious	deceiving
tailored	rude	formal	fraudulent	

- a) *You are one of 50 million very, very special, discerning individuals to receive this once-in-a-lifetime offer to purchase a brand new car.*
- b) *Here is the information you requested on March 3, 2001.*
- c) *I deeply appreciate your wonderfully kind and generous offer to assist our company.*
- d) *You must send us the booklets without fail by January 17, 2001!*
- e) *Thank you for letting me know that my second installment is past due.*
- f) *Having considered all the current applications for the part-time summer employment, we regret to inform you that your name has not been included among those selected.*

- g) *I received your report concerning the new distribution plan for our eastern district and would like to clear up a couple of things right now.*
- h) *We would like to send you a free-hand-crafted crystal vase to introduce you to our new line of products. This lovely masterpiece will be on its way to you the moment we receive the enclosed certificate with your signature and your subscription to our monthly catalogue.*
- i) *If your decision is an example of the intelligence and foresight of your bank, I have no interest in doing business with either you or your bank. Next week I am going to close my checking account, cancel my Visa and MasterCard and take my business elsewhere.*
- j) *We were very sorry to learn that you were not satisfied with the blouse purchased during our Merry Easter sale. Unfortunately, our store policy prevents us from accepting returns or making refunds on sale merchandise.*

Kemudian, di bawah ini ada 3 pilihan kalimat pembuka dan 3 pilihan kalimat penutup yang menjadi satu kesatuan tulisan surat. Manakah dari paragraf pembuka dan penutup yang menurut Anda paling tepat dari sisi gaya bahasa dan paling enak dirasakan, mengapa?

OPENING	CLOSING
1. <i>I am very angry and fed up with this situation and being a one-single parent student I do not have much money anyway.</i>	1. <i>Please help me as soon as possible, because all my colleagues and friends told me how much that style of shoe suited me.</i>
2. <i>The time has come when I have really had enough of all this bad workmanship together with the bad service you have to take as a consumer in this country.</i>	2. <i>I hope to hear from you soon and I shall be glad if you take this matter up with the staff concerned and ensure that the situation improves.</i>

<p>3. <i>I feel I must complain to your office about the service I have received from both your shop assistants and your office staff.</i></p>	<p>3. <i>So get in touch soon or else they will cause you a lot of trouble.</i></p>
--	---

Setelah selesai membaca dan kemudian menetapkan pilihan, maka saya menduga akan sama seperti penulis untuk menjatuhkan pilihan kalimat pembuka nomor 3 cocok dengan kalimat penutup nomor 2 dan paling mewakili gaya bahasa yang bagus, karena dua kalimat tersebut selain nyambung dalam hal maksud, juga memiliki nada surat yang baik. Sebagai satu surat aduan, pada intinya tulisan, penulis menyampaikannya dengan jujur dan langsung tetapi dengan harapan pada akhir surat yang tidak saja enak dirasakan tetapi juga sekaligus himbauan yang konstruktif. Sedangkan, pilihan kalimat lainnya kurang terasa enak di hati pembaca karena bernada mengancam.

Berikut ini adalah surat aduan/keluhan yang campur aduk tanpa paragraf pembuka atau penutup. Masukkan dalam urutan yang benar sehingga menjadi satu kesatuan paragraf yang baik yang memiliki gaya bahasa yang enak dirasakan.

1. *There I was told that I could have another pair of shoes, but that particular style was unfortunately out of stock.*
2. *Not only that, but they began to leak in rainy weather.*
3. *I told the shop-assistant that I did not want to choose another style and that I particularly wanted my money back.*
4. *However, after only two weeks, I had to have them re-heeled.*
5. *Since then I have written to you for three times and have even tried to phone you on several occasions, but I have received no reply yet.*
6. *The shop-assistant informed me that he could not do this and that if I wanted a refund I had to address to your office.*
7. *This organization often prosecutes shops that sell faulty goods.*
8. *If you do not answer my letter in two-week time I will contact the Consumer Agency Office to solve my problem.*

9. *For a pair of shoe at this price, I expected them to last sever years.*
10. *I took them back to the shop the moment I have noticed they were faulty.*
11. *Last week, I bought a pair of shoes from your London street branch.*
12. *They cost £40, which I do not think is cheap.*
13. *I am very disappointed with your services.*

Setelah Anda merangkainya akan ketemu urutan sbb: 11, 12, 9, 4, 2, 10, 1, 3, 5, 6, 13. Gaya bahasa sering berkait dengan penggunaan tanda baca yang tepat untuk makna dan nada kalimat yang tepat. Berikut sebuah contoh surat tanpa tanda baca, tetapkan dan beri tanda baca dengan benar. Bagilah menjadi lebih dari satu paragraf bila perlu.

*14 chesnut st durham 19 june 2001 globe furniture 258 henly st london dear mr
garret I recently ordered from you a set of four French dining room chairs and
an Italian coffee table both of which were advertised in the march edition of home
and gardens magazine they arrived as promised but unfortunately they were
damaged the coffee table had one of its legs broken and the backs of the chairs
were scratched I understand these items are under guarantee could you please
tell me what I should do I look forward to hearing from you yours sincerely robert
carrington*

2. NADA SURAT PENJUALAN

Surat penjualan dimaksudkan untuk merangsang penjualan langsung dan menarik minat belanja calon pembeli. Pesan promosi penjualan dimaksudkan untuk merangsang minat, dengan harapan pada akhirnya akan menghasilkan transaksi pembelian. Keduanya merupakan aspek penting dari tujuan surat penjualan yang baik.

Seringkali pesan dimulai dengan sesuatu yang menarik perhatian pembaca. Ini memberikan informasi yang memadai untuk menarik perhatian pembaca, menekankan fitur-fitur utama yang menarik dari benda yang ditawarkan yang dimaksudkan agar pembaca mengerti apa yang istimewa dari benda itu (misalnya keamanan, keawetan, prestise, dll.).

Sebagai penutup, penulis surat memberi tahu pembaca apa yang harus dilakukan, mendorong tindakan atau tindak lanjut berikutnya. Formulir yang mudah diisi, amplop balasan berbayar dan kenyamanan serta insentif lainnya digunakan untuk memudahkan pembaca membalas.

Iklan buku, majalah, dan publikasi lain yang memuat iklan menggunakan surat pengantar untuk menyertai informasi iklan lainnya. Ketika lampiran berisi tarif, spesifikasi, dan pesan penjualan, surat pengantar dapat dibuat lebih singkat (dibandingkan dengan surat penjualan lainnya). Produk usaha bisnis mengambil keuntungan dari apa pun yang cocok untuk membangun hubungan pelanggan dan meningkatkan penjualan. Pesanan pertama oleh pelanggan baru menawarkan peluang bagus untuk mengirim surat penawaran yang atraktif menarik minat.

Contoh Surat Penjualan:

Dear Printing Professional,

A completely updated edition of the Printers in America Directory will be published in May 2001 and it is time to plan your advertisement for the next edition.

PACK is the only annual source of detailed, up-to-date information on the printing industry. For this reason, PACK is consulted daily by decision makers and represents the best medium for your advertising dollars.

Space in PACK will give your printing operations daily exposure for a full year, putting your name right before the countless buyers of printing and related services.

Use the enclosed media kit to help you select your space in PACK 2001. To confirm your reservation immediately, call 831-678-7895. If you have any questions in the meantime, just let me know.

I hope to hear from you soon.

Cordially,

Berikut balasan Surat Penjualan dengan gaya yang sesuai dalam konteksnya.

Thank you – and welcome!

We were delighted to receive your first order and hope it marks the beginning of a long and satisfying association with Busby Business Supply.

The enclosed catalog will introduce you to Busby's entire line of office supplies and accessories. There you will find the best values of quality supplies and accessories at low, low prices.

Every item is offered at a discount. In fact, we guarantee these prices for the full life of the catalog! You will be amazed to discover that our discount prices on manufacturer's national brand products are usually 15 to 40% below list prices – sometimes more!

Watch for our "Busby Bargain" items that represent the greatest value of all. We believe you will not find better quality for your money anywhere else. And we ship within one or two days of receiving your order.

At Busby we guarantee what we sell too. If you are not completely satisfied, return your purchase for full credit or a refund. You will receive prompt, courteous service.

We are certainly glad that you came to Busby. We all sincerely appreciate your business and look forward to serving you on a regular basis.

Sincerely,

3. NADA/TONE

Nada surat merujuk pada sikap keseluruhan yang diproyeksikan seorang penulis surat terhadap pembaca dan pokok bahasan surat. Dalam surat formal nada atau tone surat diwujudkan di dalam struktur kalimat, formalitas dan kosa kata khusus, dan kerapian seluruh tampilan surat seperti ditampilkan dalam surat balasan surat order di atas.

Dari contoh surat di atas kelihatan bahwa bisnis mengambil keuntungan dari apa pun yang cocok untuk membangun hubungan pelanggan dan meningkatkan penjualan. Pilihan frasa yang digarisbawahi menunjukkan upaya penulis surat untuk menciptakan nada surat yang sesuai dengan maksud tulisan dan jenis surat.

Surat dengan nada yang bagus tidak jarang ditulis dengan menawarkan niat baik (*goodwill*) dan kemurahan yang membuat pihak penerima surat merasa mendapat cukup perhatian meskipun sebenarnya misi utama pengirim surat adalah demi terjualnya produk yang ditawarkan. Dalam konteks surat penawaran produk, misalnya penulis surat dapat memberi tawaran pamer produk atau demo produk, memberi peluang calon pembeli untuk mengunjungi show-room dengan fasilitas jemputan, bila perlu akomodasi, sampel gratis, dll

Berikut contoh bahasa surat dengan nada yang positif dan persuasif

Surat dengan nada yang positif memberi solusi terhadap pihak yang membutuhkan pertolongan. Di bawah ini adalah sebuah contoh yang menarik ketika pihak lain meminta suatu produk tetapi ternyata perusahaan Anda tidak dapat menyediakannya, maka sangat bagus kalau Anda menawari alternatif lain tanpa harus mengkritik atau menyalahkannya, bahkan justru memberi jalan keluar.

- ***The product has now been improved, its steel casing having been replaced by plastic which is lighter, more durable and stronger.***
- ***We no longer manufacture cotton boxes, as their retail prices tend only to attract the requirement of the market in Mekong Delta. All our products are made of plastic, yet it is lighter and stronger. However, if you are still set on pure cotton box, we advise you to contact Chi Box Marketing Ltd.***

Segeralah pastikan bahwa Anda dapat membantu klien Anda. Beritahu di awal bahwa Anda memiliki produk atau dapat membantu atau dapat menyediakan jasa layanan yang diminta. Harus demikian, karena pasti menjengkelkan untuk membaca surat yang panjang lebar hanya dengan akhir tanpa manfaat dan pertolongan.

- *I am pleased to say that we will be able to deliver the transport facilities you require.*
- *Our factory would have no problem in turning out the 10,000 units you asked for in your enquiry.*

Produk tertentu seperti alat berat, mesin, instalasi, mungkin perlu diperagakan. Dalam kasus ini perusahaan dapat mengirim perwakilan atau penasihat jika peralatan akan dipasang. Bagaimanapun, mereka bisa menyarankan agar customer mengunjungi agen mereka di negaranya sendiri, atau di tempat stockist dengan ruang pameran adalah hal yang sangat menarik.

- *We have enclosed all the details about the model J K 071, but feel free that a demonstration will give you more of an idea of its capabilities. We would, therefore, like to invite you to our centre in Berwich Office Building. Tan Binh Dist, HCM City where the equipment is set up so that you can see the machine in action*

Penggunaan kata keterangan seperti ‘*normally*’ atau ‘*usually*’, dapat meningkatkan kelembutan nada surat untuk menunjukkan bahwa meskipun perusahaan cenderung kaku dengan syarat-syarat yang baku namun penulis membuka peluang untuk membuat kesepakatan lebih lanjut.

- *We **usually** offer a 15% trade discount on f.o.b price, and would prefer payment by irrevocable letter of credit.*
- ***Normally**, we allow 25% trade discount off net prices with payments against payment basis. Please let us know if this arrangement is satisfactory.*

BAB 12: UNGKAPAN-UNGKAPAN KALIMAT DAN FUNGSINYA

1. MEMINTA NASIHAT

Surat yang ditulis dengan maksud meminta atau memberi nasihat dapat bersifat formal, informal atau semi formal tergantung pada situasinya. Surat yang meminta saran dapat dikirim ke teman, konsultan atau kolom saran di majalah. Sebelum permintaan saran atau nasihat dinyatakan, rincian masalah harus disebutkan. Kemudian, penulis menyampaikan pokok suratnya dengan menyampaikan permohonan nasihat atau saran yang diperkenalkan dengan bahasa yang sopan dan sesuai.

Memohon saran

a. Paragraf Pembuka:

Formal

- *I was wondering if you could help me with a problem*
- *I am writing to ask if you could help me with...*
- *I am writing to ask for your advice*
- *I would be grateful if you could offer your advice*
- *I would appreciate it if you could give me some advice about...*
- *Could you possibly offer your advice*

Informal

- *I'm writing to ask for your advice*
- *I've got a problem and I need your advice*
- *Can you give me your advice*

b. Paragraf Penutup:

Formal

- *I would appreciate it if you could give me your advice as soon as possible*
- *It would be of great help if you could advise me*
- *I look forward to receiving your advice*

Informal

- *Please let me know what you think I should do*
- *What do you think I should do?*
- *Please tell me what to do*

2. MEMBERI NASIHAT

a. Paragraf Pembuka:

Formal

- *I hope the following advice will be of some help to you*
- *Thank you for your letter requesting*
- *I am writing in reply to your letter asking for advice about*

Informal

- *I was sorry to hear about your problem. Here's what I think you should do*
- *I just got your letters and I think I can help you*

b. Paragraf Saran:

Formal

- *I would suggest that*
- *I strongly recommend that*
- *I believe the best course of action is*

- *You should/You ought to/If I were you I would....*
- *I would advise you to....*

Informal

- *The best advice I can give you is...*
- *Why don't you....*
- *What you should do is.....*
- *How about.../I thin you should....*
- *It would be a good idea to....*

c. Paragraf Penutup

Formal

- *I trust you will accept this advice*
- *I would very much like to know if this was helpful*
- *I hope this will be of help*

Informal

- *Let me know what happens*
- *Hope this has helped*

3. MEMBERI INFORMASI

a. Paragraf Pembuka:

Formal

- *I am writing to inform you about...*
- *In reply to your query*
- *I am writing in reply to your letter asking for information about*

Informal

- *This is what I found out*
- *You wanted me to tell you a few things about*
- *Remember the information you wanted?*

b. Paragraf Penutup:

Formal

- *I hope I have answered some of your questions*
- *Please do not hesitate to contact me if you require any further information*
- *I hope that I have been of some assistance to you*
- *Please inform me if I can be of any further assistance*

Informal

- *Let me know if you need any more help*
- *I hope this will help you*

4. MEMINTA INFORMASI

Frasa-frasa penting:

- *I would be grateful if you could tell me*
- *Could you also give me some more information about*
- *With reference to your advertisement in....*
- *I am writing to ask for more information about*
- *I look forward to hearing from you*
- *I would also like to know if there is*
- *Could you tell me how many*

5. MENGAJUKAN PERMOHONAN

a. Paragraf Pembuka:

Formal

- *I am writing to inquire about/in connection with*

Informal

- *Can you let me know*

- *I want you to tell me*

Menyampaikan Permohonan:

Formal

- *Would it be possible for you to tell/send me*

- *I would appreciate some information about*

- *Could you possibly send*

- *I would be grateful if you could*

Informal

- *I want to know*

- *Can you send/tell me*

b. Paragraf penutup:

Formal

- *I would appreciate it if you could inform me as soon as possible*

- *I look forward to receiving*

Informal

- *Please, let me know*

- *Tell me soon*

- *Send me the details*

6. MERUJUK ALASAN MENULIS SURAT

- *I am writing with regard to / about*
- *Just a quick email to ask ... I'm writing on behalf of*
- *I'm writing to request / inform / enquire / complain about / apply for*

Merujuk pada korespondensi sebelumnya

- *With reference to your letter dated 15/6/13*
- *Following your letter*
- *Further to our previous meeting*
- *About your email*

7. LAMARAN UNTUK IKUT PELATIHAN

Kalimat yang berguna:

a. Pembuka:

- *I would like to be considered for....*
- *I would like to apply for admission to the ... beginning*

b. Pengalaman:

- *I hold the following qualification....*
- *I have completed the following courses/degree course*
- *My degree is in English... - I hold a certificate/degree in*
- *I am due to take examinations in....*
- *I have taken/passed the examination....*

c. Penutup:

- *Please contact me regarding any queries you may have*
- *I enclose further details of my education and qualifications to date....*

- *I would appreciate a reply at your earliest convenience...*
- *I look forward to meeting/hearing from you*
- *I hope that you will consider me for entry*
- *I look forward to receiving your response in the near future*

8. SURAT PERMOHONAN

Di dalam bagian pembukaan baik kalau menyebut apa organisasi Anda; jika perlu sebutkan referensi yang diperlukan kepada perusahaan pemasok barang. Anda dapat meminta katalog, daftar harga, brosur, sampel, pola barang-barang tertentu yang Anda minati. Ketika meminta barang atau jasa tertentu nyatakan apa yang Anda inginkan. Mengutip referensi (katalog, brosur, iklan) yang Anda dapatkan sebelumnya karena suatu perusahaan sangat mungkin pernah menulis surat ke beberapa pemasok, meminta penawaran untuk pekerjaan atau pasokan barang tertentu. Pada bagian penutup Anda dapat mengharapkan balasan cepat atau keinginan untuk bekerjasama bisnis lebih lanjut.

Kalimat yang berguna:

- *We intend to buy / We are considering the purchase of*
- *We have a steady demand for*
- *We got your address from*
- *Your advertisement has come to our attention.*
- *We were told that you produce*
- *Please send us your catalogue/catalog*
- *We would like to know more about*
- *Could you please send us information about ...?*

9. SURAT PENAWARAN

Dalam kutipan, hal-hal berikut harus dibahas:

- a) Harga: katakan jika harga termasuk biaya transportasi, asuransi dan pajak pembelian, mis. PPN (harga kotor) atau tidak satupun dari mereka (harga bersih); nyatakan jika harga perusahaan atau dapat berubah.
- b) Biaya transportasi dan asuransi: nyatakan ketentuannya dengan tepat, sehingga pelanggan tahu harga yang ditentukan untuknya.
- c) Diskon: sebutkan diskon yang mungkin - diskon perdagangan untuk penjual yang serupa perdagangan, diskon kuantitas, diskon tunai, diskon loyalitas.
- d) Metode pembayaran: mengharuskan atau menyarankan metode pembayaran, mis. surat kredit, bill of exchange.
- e) Tanggal pengiriman: konfirmasikan tanggal pengiriman yang diusulkan atau sarankan alternatif tanggal lain.

Kalimat yang berguna:

- *We are pleased to hear that you are interested in our products.*
- *Enclosed please find our offer. / Enclosed you will find our offer.*
- *We are pleased to make the following offer.*
- *We hereby send you our offer.*
- *Please let us know your requirements as soon as possible.*
- *We look forward to receiving your order.*
- *We assure you that your order will be dealt with promptly.*

10. SURAT ORDER BARANG

Pesanan biasanya ditulis pada formulir pesanan resmi perusahaan, disertai dengan surat pengantar dimana poin-poin berikut harus disebutkan:

- a) Dalam pembukaan disebutkan bahwa pesanan dilampirkan;
- b) mengkonfirmasi ketentuan pembayaran;

- c) mengkonfirmasi diskon yang disepakati;
- d) mengkonfirmasi tanggal pengiriman;
- e) memberi tahu perusahaan tentang bagaimana Anda ingin barang dikemas dan dikirim;
- f) tutup dengan janji untuk pesanan lebih lanjut.

Kalimat yang berguna

- *We require the goods urgently.*
- *We would be grateful if you could deliver as soon as possible.*
- *Please let us know when we can expect the delivery.*
- *Enclosed please find our order. / Our order is enclosed.*
- *We would like to place the following order.*
- *We herewith order the following items:*

11. PEMBERITAHUAN LAMPIRAN

- *As you will see from the attachment / enclosure*
- *I am attaching / enclosing*
- *Please find attached / enclosed*
- *Here is*

12. MENAWARKAN BANTUAN ATAU INFORMASI

- *Email Me / Give Me A Call If You Want Any More Information.*
- *Please feel free to contact me if you would like any further information.*
- *Do not hesitate to contact me if you require any further assistance.*

13.MERUJUK PADA KORESPONDENSI LANJUTAN

- *We look forward to working with you in the future. See you soon.*
- *I look forward to hearing from you.*

14.MENYAMPAIKAN KABAR GEMBIRA

- *You will be pleased to hear that*
- *I am delighted to*
- *I'm happy to*
- *I'm pleased to*
- *I am delighted to tell you that*
- *Fortunately*
- *Luckily*

15.MENYAMPAIKAN KABAR BURUK

- *We regret to inform you that*
- *I'm afraid (that)*
- *I'm sorry, but*
- *Unfortunately*
- *Sadly*
- *I regret that*

16.MENYAMPAIKAN PERMOHONAN

- *Could you possibly send ...?*
- *Can you send ...?*
- *I'd be grateful if you would send*
- *Please send*

17.MENYAMPAIKAN UCAPAN TERIMA KASIH

- *I appreciate your assistance with this.*
- *I'm grateful for*
- *I would like to thank you for*
- *Thank you for*
- *Thanks for*

18.MENYAMPAIKAN PERMOHONAN MAAF

- *Please accept my apology*
- *I sincerely regret*
- *My apologies for....*
- *Sorry for....*
- *I'm sorry that*

19. MEMASTIKAN DAN MEMINTA KLARIFIKASI

- *I don't understand what you mean*
- *Do you mean ... ?*
- *I'm writing to check*
- *I confirm that*
- *Are you saying that ... ?*

20. LAIN-LAIN

Kalimat pembuka	<i>We are writing to: advise you of/confirm/enquire</i>
Membuka kalimat dengan rujukan	<i>Thank you for your letter of February 16. With reference to: our telephone conversation/your fax of May 6th; Further to...</i>
Meminta tolong	<i>We would be grateful if you could ... I would appreciate if you could ... Could you possibly ...?</i>
Menawarkan bantuan	<i>If you wish, we would be happy to ... Please do not hesitate to ask.</i>
Enclosing documents	<i>I am enclosing ... Please find enclosed ...</i>
Kalimat penutup	<i>If you have any further questions, ... If we can help in any way, please contact us/Thank you for your help.</i>
Menyampaikan harapan	<i>I look forward to meeting you next week.</i>

BAB 13: CATATAN AKHIR

Surat bisnis adalah surat yang digunakan oleh organisasi untuk berkomunikasi secara profesional dengan pelanggan, perusahaan lain, klien, pemegang saham, investor, dll. Surat bisnis menggunakan bahasa formal dan format tertentu yang standar yang memenuhi kaidah yang lazim diterima di kalangan pelaku bisnis.

Dewasa ini perusahaan menggunakannya untuk menyampaikan informasi dan pesan penting yang berkaitan dengan aktivitas bisnis. Seseorang juga dapat menggunakannya saat menulis lamaran pekerjaan, surat pengantar, atau dokumen formal dan tujuan bisnis apa pun lainnya. Pada bab-bab terdahulu sudah diuraikan secara topikal guna menjelaskan secara lebih dekat tentang hakikat korespondensi bisnis, perbedaan dalam konteks gaya penulisan maupun konteks formal dan informal, mengapa formal dan kenapa informal. Prinsip-prinsip umum dalam menulis surat termasuk prinsip-prinsip dalam berkomunikasi melalui surel atau email, dan tak lupa uraian tentang jenis-jenis surat dan ekspresi bahasa macam apa yang lazim dipakai dalam masing-masing jenis surat. Jadi secara umum melalui buku ini pembaca ditawarkan pengetahuan yang bermanfaat dan diperlukan untuk menulis surat bisnis secara profesional. Buku ini mencoba menawarkan hal-hal menarik dan kreatif melalui contoh, ilustrasi, model, dan penjelasan yang memberi panduan kepada pembaca ketika mengalami kesulitan menemukan ekspresi-ekspresi kalimat yang akan dipakai untuk menyampaikan pesan tertentu kepada penerima surat terutama selain dalam buku ini juga disediakan ragam surat bisnis dengan banyak contoh aktual.

Surat yang ditulis untuk tujuan bisnis adalah surat bisnis. Surat permohonan informasi, surat penawaran, surat pemesanan, surat lamaran, surat pemberitahuan, surat pengunduran diri adalah beberapa diantara surat bisnis yang dibahas. Misalkan seseorang ingin menulis satu surat bisnis, pertanyaan utamanya adalah bagaimana cara menuliskannya dengan benar? Menulis surat bisnis yang profesional atau email bisnis yang benar bukan merupakan masalah yang besar apabila Anda mengetahui dasar-dasarnya. Sebagian besar surat bisnis ditulis dalam format sederhana yang mudah disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, dan email bisnis mengikuti format yang serupa. Membaca buku ini dan mempraktikkannya lebih lanjut tentang

cara berkorespondensi bisnis maka Anda akan menjadikan menulis surat bisnis dalam Bahasa Inggris menjadi pekerjaan yang mudah untuk dilakukan.

PENTINGNYA KORESPONDENSI BISNIS

Korespondensi bisnis memiliki sejumlah nilai manfaat penting. Manfaat terpentingnya adalah kemudahan menjangkau dan berkomunikasi dengan berbagai pihak. Berkomunikasi melalui surat menjadi salah satu cara yang efektif dan efisien dalam berbagai aktivitas bisnis karena di jaman yang semakin sibuk dan hiruk pikuk ini tidak selalu mungkin bertemu orang secara langsung. Korespondensi bisnis membantu memenuhi beberapa tujuan organisasi. Seseorang dapat mencapai tujuan melalui korespondensi. Mari kita meninjau beberapa di antaranya secara singkat sebagai berikut.

1. MENJAGA HUBUNGAN YANG BENAR

Tidak selalu mungkin bagi bisnis atau organisasi untuk menjangkau setiap orang karena bila harus demikian tentu akan sangat membebani bisnis apa pun. Di sini, korespondensi bisnis akan menjadi solusi untuk kegiatan bisnis apa pun. Korespondensi bisnis membantu dalam menjaga hubungan baik yang tepat antara berbagai pihak yang terikat dengan aktivitas bisnis. Selain itu, korespondensi bisnis memperkuat bisnis itu sendiri selain juga membantu dalam komunikasi internal dengan membuat komunikasi di dalam organisasi lebih cepat dan tepat.

2. BERNILAI DOKUMENTASI DAN ARSIP

Segala bentuk komunikasi tertulis berfungsi sebagai bukti dan arsip yang berguna dalam banyak kegiatan bisnis. Korespondensi bisnis membantu orang dalam bisnis untuk menyimpan semua fakta peristiwa, bukti transaksi, maupun rujukan bagi kegiatan komunikasi lanjutan ataupun komunikasi bisnis lainnya. Catatan tertulis ini akan berfungsi sebagai alat bantu yang sewaktu-waktu dapat dibuka kembali dan dirujuk.

3. MENJAGA KOMITMEN

Kegiatan korespondensi bisnis membantu dalam menciptakan dan memelihara komitmen para pihak yang terlibat dalam kegiatan bisnis: baik antara pimpinan dan bawahan, antar kolega, maupun antara persahaan dengan pelanggannya. Setiap jenis surat baik yang ditulis untuk mencari informasi, menyampaikan keluhan, memberi saran atau memberi jawaban akan membantu perusahaan untuk menumbuhkan dan mempertahankan komitmen orang.

4. KOMUNIKASI FORMAL

Korespondensi bisnis berfungsi sebagai komunikasi formal antara pihak-pihak yang berkepentingan: seperti penjual dan pembeli, manajer dengan staf, kepala bagian dengan bawahan, dlsb. Bahasa yang dipilih menyesuaikan dengan konteks formal dan standar bisnis yang berlaku umum. Pemilihan bahasa yang tepat membantu dalam menghilangkan ambiguitas dan keraguan orang yang terlibat dalam bisnis. Bahasa formal dalam komunikasi bisnis dipandang sebagai norma yang lazim diterima antar mereka.

5. MEMBANTU DALAM PERLUASAN BISNIS

Korespondensi bisnis membantu bisnis untuk mencapai tujuan yang ditetapkan selain memberikan peluang bagi terbukanya perluasan usaha baru. Tanpa membuang waktu, biaya dan tenaga yang besar komunikasi bisnis dengan korespondensi yang tepat dapat membangun sumber daya yang tepat untuk upaya berkembangnya sebuah bisnis. Setiap informasi mengenai berapa sumber daya atau produk yang dibutuhkan atau peluang pasar baru yang dapat dimasuki dapat dengan mudah disebarluaskan.

6. MURAH DAN NYAMAN

Manfaat yang terakhir dari korespondensi bisnis adalah fakta bahwa Ini merupakan bentuk komunikasi bisnis yang murah dan nyaman. Kemajuan teknologi pada jaman ini tidak saja makin menjamin kecepatan komunikasi, melainkan juga menjadikannya sebuah aktivitas yang tidak perlu berbiaya tinggi. Dengan kata lain dewasa ini komunikasi bisnis merupakan

aktivitas yang murah, mudah, dan nyaman karena untuk berkomunikasi orang tidak harus bertemu muka.

Demi mengoptimalkan manfaat tersebut di atas, seni menulis surat bisnis menjadi sangat strategis dan menjadi kebutuhan manusia di abad kedua puluh satu ini, abad dimana setiap orang harus terlibat dalam berbagai jenis bisnis baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam konteks jaman yang demikian, seorang penulis surat bisnis harus dapat menulis pesan bisnis dengan cara yang jelas dan dapat dimengerti. Ini karena pesan yang ditulis kepada orang di dalam maupun di luar perusahaan dapat memiliki efek jangkauan yang luas baik pada reputasi bisnis dan keberhasilan kegiatan bisnis.

Surat yang ditulis dengan baik menciptakan peluang untuk memperluas prospek bisnis, menarik calon pembeli, mempertahankan hubungan bisnis yang lebih kuat, atau sebaliknya membahayakan semua hubungan yang sebelumnya terpelihara dengan baik. Untuk berhasil dalam melakukan bisnis, seorang penulis surat bisnis perlu mempertimbangkan sifat-sifat dan ciri-ciri surat bisnis, yaitu **jelas, ringkas, akurat, sopan, cermat, koheren, konkret, lengkap, dan impresif**.

Kejelasan menuntut bahwa pesan tertulis harus menguraikan apa yang seharusnya ditulis dan pesan yang harus dipahami oleh penerima. **Keringkasan** menyiratkan bahwa terdapat prinsip yang kurang lebih harus terpenuhi. Pesan harus ditulis dalam bahasa seefisien mungkin tanpa terperangkap dalam kata-kata dan terseret masuk kedalam hal-hal yang tidak perlu. **Keakuratan** menuntut seorang penulis surat bisnis untuk memastikan bahwa apa yang tertulis adalah benar dalam hal isi dan benar dalam hal nuansa dan format. Ketepatan dibutuhkan dalam menyampaikan makna melalui ketepatan tata bahasa dan ejaan karena kesalahan ketik cenderung mengganggu pembaca dan menghasilkan kesan negatif. *Courtesy* berkaitan dengan strategi penyelamatan wajah yang berarti bersikap sopan yang dapat turut menjaga reputasi seseorang sebagai representasi manusia yang beradab. Ini juga berhubungan dengan bersikap positif dan akurat dalam nada pesan yang tidak terlalu memaksa, tidak terlalu menuntut, apalagi kasar dan semena-mena. Salah satu contoh yang jelas adalah ketika menulis surat pengaduan. Mengeluh tidak selalu harus kasar dan menyinggung perasaan pembaca. Tidak peduli seberapa besar perasaan ketidakpuasan Anda, Anda masih bisa dengan bijaksana mengekspresikan perasaan Anda dalam nada bahasa yang terkontrol dengan baik karena

dengan cara demikian Anda memenangkan rasa hormat dari orang lain atau bahkan Anda mungkin mendapatkan imbal balik yang tidak terduga atas kerugian yang Anda alami.

Hal yang harus menjadi perhatian adalah prinsip **kecermatan** dalam korespondensi bisnis. Ini mencerminkan kehati-hatian dan kesabaran yang penting untuk memvisualisasikan keadaan, masalah, emosi, dan keinginan pembaca Anda. Pilihan kata-kata Anda dan cara Anda mengekspresikannya menunjukkan bahwa Anda memahami para pembaca. Serupa dengan kesopanan, kecermatan dapat meningkatkan hubungan dan sering kali memberi dampak atau paling tidak Anda menerima respons positif. **Kelengkapan** terkait erat dengan keringkasan. Ketika Anda menulis surat harus menulis singkat tanpa kehilangan kelengkapan karena tanpa itu pembaca tidak akan pernah mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dan mungkin ingin diketahui. Menjadi lengkap mengurangi kemungkinan membuang-buang waktu untuk memperjelas ketidakjelasan atau menulis ulang surat-surat baru.

Kongkrit mensyaratkan surat harus spesifik, pasti, tidak ambigu, tidak kabur dan tidak multi-interpretasi. Daripada mengatakan '*I expect the consignment to reach me at the earliest*' lebih baik mengatakan '*I expect the order to be delivered to me by 22nd of June 2021*'. **Koherensi** mengacu pada logika pesan. Surat yang koheren mengharuskan setiap kalimat terhubung dengan baik satu sama lain. Ketika sebuah surat berisi lebih dari satu paragraf, semuanya harus berhubungan satu sama lain. Surat yang koheren membantu pembaca memahami perspektif Anda dengan lebih mudah. Salah satu cara untuk mencapai koherensi adalah penggunaan konjungsi yang relevan secara tepat. Akhirnya, **impresi** dalam korespondensi bisnis adalah upaya untuk mengesankan orang. Kesan yang baik tampak dalam penampilan yang baik. Penulis surat bisnis harus selalu mencari kualitas dalam hal pilihan kertas, dalam tata letak, dalam pilihan dan ukuran font. Prinsip penulisan lain yang meliputi margin, indentasi, penempatan bagian surat yang benar harus dipertimbangkan.

APENDIKS

CONTOH SURAT UNDANGAN

Dr. Michael Smith

123 ABC St.

New York City, NY 99999

April 17, 2012

Dr. Patricia Brown

University of California, Los Angeles Medical Center

777 Medical Dr.

Los Angeles, CA 11111

Dear Dr. Brown,

I am the chairman of the 2012 Metropolitan Medical Conference that is being held in Miami, Florida on July 5, 2012, and I would like to invite you to present your research on beta blockers. We would be delighted to listen to you discuss your work, and I hope you will also agree to run a short question-and-answer session after the presentation.

Additionally, Metropolitan Medical would be pleased to cover your travel and lodging expenses while you visit the conference, in addition to providing you with a per diem budget.

Please reply with your answer as soon as you are able, so that we may begin to arrange your travel. I encourage you to contact me with any questions or concerns.

Kind regards,

Dr. Michael Smith

CONTOH SURAT KEPADA KOLEGA

Dear Mr. Pavlos,

I am writing to discuss your exchange with Ms. Payton in the break room yesterday.

Because my desk being a very short distance from the break room, I overheard Ms. Payton express her disappointment at not having received a promotion last month. I very clearly heard you state in response, “Well, maybe you need to toughen up. I know it’s hard; women aren’t exactly aggressive people.”

While I assume that you were trying to give Ms. Payton some advice on the matter and had the best intentions, this sort of comment is completely inappropriate, not only in the workplace, but also in police society.

Denying someone a promotion purely based on that person’s gender violates anti-discrimination laws. Also, making that sort of generalization about an entire group of people is very hurtful.

While Ms. Payton filed no official complaint, this kind of talk needs to be discouraged in all facets of life. A more appropriate comment may have been something like, “People who get promotions in this office tend to be very aggressive and ask for the promotion directly. Maybe you should try that.”

It is my expectation that you will be more conscious of the implications of such statements and avoid them in the future at all costs. Knowing your character, I do not believe you meant any harm. It was simply carelessness in an isolated incident.

Sincerely,

Mary Schmidt

CONTOH SURAT FORMAL

November 12, 2011

Dear Mr. Bigena,

Thank you so much for showing me around the city this past weekend. It was very beautiful. Your family is wonderful, and I couldn't have felt more welcome. I also want to thank you for teaching me those useful phrases so I could speak a little Italian while I finished my business trip. My time in Venice was amazing, and it was just about the only time I could actually get a little rest. The remainder of my trip was busy, but I still enjoyed it immensely.

I would love to reciprocate by inviting you and your family to my home in London. (I'm sure you could use a break from your hard work!) I know the city very well and can show you all my favorite places. And of course you'd all be able to stay at my flat during your trip.

I do hope you are able to attend. Don't worry about the cost; it will be my treat. It's the least I can do to pay you back for your amazing hospitality. Please write back if you would like to visit.

Yours truly,

Mike Ellis

CONTOH SURAT KEPADA TEMAN SEKELAS

Hey Josh,

I wanted to talk to you about the group project in Sociology. You did really well on the first part with the interview. You asked the kids a lot of great questions, and the video was clear and stabel. Kudos to you on that. However, I wanted to talk to you about the data section.

As great as the interview was, we're going to lose a pretty decent amount of points because of the incomplete data chart you submitted. Your synopsis of the kids we studied made some really good points, but there was no evidence to back up your ideas. We need more than just general observations; we need concrete statistics, numbers, and facts that back up every hypothesis.

Otherwise, we're just sharing our opinions, and that's not going to fly with Professor Liu.

I'm not sure what your schedule is like outside of Sociology, but if you need help with the data analysis, let me know. If you have a packed week, I'm sure the group can work something out so we can get all the pieces of the project completed and turned in on time. This project is half the grade, so it's really important to all of us that we do as well as possible.

From what I saw in your first submission, you're really talented, so I'm not trying to bash you or anything. I just wanted to bring up a concern. See you Wednesday.

Thanks,

Dara

CONTOH SURAT KEPADA PENERBIT

November 29, 2012

Jane Doe

123 Main St.

Los Angeles, CA 90056

Children's House Publishing

% Ms. Joan Smith

2435 W. 1st St.

New York, NY 10034

Dear Ms. Smith,

I am writing in regards to my 2,000-word manuscript, tentatively titled, Sophia's Cooking Class.

Sophia's Cooking Class is about a two-year-old girl, Sophia, who desperately wants to help her mother make dinner before her father gets home from work. However, everything that Sophia tries to do to help ends up causing a great big mess! Her mother is patient with her, but Sophia gets more and more frustrated. In the end, her mother explains to her that right now there are things "mommies" can do and things that "Sophias" can do. One day she'll be able to do everything that "mommies" can do, but right now she can only try to be the best Sophia she can be. Sophia cheers up, helps her mother clean the kitchen, and surprises her father with an art project instead!

This book is geared toward one- to three-year-olds, and I have enclosed my manuscript for your perusal. I believe that Children's House Publishing would be the best publishing house for this type of story because of your focus on books that help children who want to grow up too quickly. I also know that Children's House Publishing strives to help unknown and first-time writers get their start.

Although this is my first attempt at publishing a full book, I have had two of my short children's stories published, "A Time to Play" and "A Time to Read," published in The Literary Journal. I

am extremely excited about this process and think that Children's House Publishing would be a great home for Sophia's Cooking Class.

Thank you for your consideration!

Sincerely,

Jane Doe

(818) 555-1234

jane.doe@mail.com

CONTOH SURAT DARI SEORANG PRIA KEPADA WANITA

Hey there, Amy!

So you know that job interview I mentioned last time? The really important one that I was sure I messed up at? Well, guess what? I actually got the job. Hoorah! I guess I didn't stumble over my answers as much as I thought I did. Either that or they just didn't care. At any rate, my first day of work is two weeks from now. Plenty of time to prepare. Actually, if you ask me, the next couple of weeks won't be able to pass quickly enough.

In the meantime, I've just been hanging out with some of my friends here. A few old buddies and I went to catch a game the other day. I know you're not into football, so I won't bore you with any of the details. Besides, my team lost, so I'm not sure I really want to remember the details, anyway. But afterwards, we went out for a bite at a bar & grill downtown—a real swanky place called “The Red Ruby” that just opened up last month. (We should go the next time you're in town for a visit. It's a little on the pricey side, but the food there was worth it.)

That brings me to my next piece of exciting news: I met a girl at the bar. A real beauty, too. Her name is Emily, but goes by Millie. We got to talking for a bit, and I found out that she majored in History Education at the University of Washington around the same time we were both at the University of Wyoming. She said she had a lot of friends at our college, though, and she'd even been to visit a few times. Small world, hmm? To think the two of us would meet up on the other side of the country in some unknown bar. Anyway, we really hit it off. I got her number, and she and I are going out this Saturday.

Other than that, not much has changed in my life. But maybe all of that is plenty...

Talk to you later!

Matt

CONTOH SURAT LAMARAN KERJA

Dan Brown

136 Wide Boulevard., Apt. 113, East Lansing, MI 48823, 517.555.4567,
wu58ling@msu.edu

May 16, 2010

Jerome Smith, Superintendent

Juvenile Home

1234 Child's Street

Kalamazoo, MI 49048

Dear Mr. Smith:

I am interested in the job position of a youth specialist. I have been working with a troubled youth for seven months through an at-risk youth mentor program at Michigan State University. I learned about this position from the Kalamazoo County Government employment website.

Through the MSU Adolescent Diversion Project, I was assigned to a youth in legal jeopardy with the juvenile justice system. During my mentor and advocate experience, I was in charge of coordinating and planning each session, educating my youth on self-advocacy, as well as providing necessary resources during the eighteen week intervention period.

My experience in the project has helped me improve my skills in leadership, organization and teamwork and has provided me with extensive knowledge working with troubled youth. I will be graduating with my bachelor of science in psychology from Michigan State University in August and plan on relocating to Kalamazoo.

Thank you for your time and consideration. I am looking forward to discussing the position and my qualifications with you in more detail soon. I feel confident that I would provide the best care possible for the residents and staff at the Juvenile Home. Please contact me by email at wu58ling@msu.edu or by calling 517.555.4567.

Sincerely,

Dan Brown

CONTOH SURAT ADUAN

New Business World

16 Ring Road

Delhi – 01

November 30, 20xx

The Manager

ABC Stationary King

35 Patel Street

Delhi – 18

Dear Sir,

Sub.: Complaint against Order No. S/24-201S-1147.

This is with reference to the Order No. S/24-201S-1147 place on Nov 17, 20xx. The order consists of letterhead and business cards. As per the agreement, we were promised of receiving the order latest by Nov 22, 20xx. First of all the order did not reach in time. Also, the quality of the papers and design selected for business cards is not matching with the selected one.

We have faced a lot of embarrassment and inconvenience and our reputation is at stake in the eyes of our clients.

Kindly ensure that the order will be replaced latest by Dec 4, 20xx, failing which payment will be stopped or the will be cancelled. I sincerely request you to look into the matter and do the needful as soon as possible.

Thanking you.

Yours truly

XYZ

General Manager

CONTOH SURAT PROMO

The Manager

XYA Agency

35 Patel Street

Delhi – 18

Dear Sir,

Sub.: New Branch at QPR Colony.

We are glad to announce the grand opening of a new branch of our company in QPR Colony, Delhi on Dec 05, 20xx.

As a respected client, we are extremely delighted to inform you that this branch is also fully efficient. It offers various solutions to your problems and anything that you would ask for. We are dedicated to providing you with the best service that you deserve.

We would be very happy to have you as our guest in our branch and encourage you to find more of our products.

Looking forward to your visit to our new branch.

Thanking you.

Yours truly

XYZ

HR

CONTOH SURAT PENJUALAN

ABC Bank

16 Ring Road

Delhi – 01

November 30, 20xx

The Manager

XYZ Agency

35 Patel Street

Delhi – 18

Dear Sir,

Sub.: Availability of new scheme of an automobile loan.

It provides us with immense pleasure to inform you that we have launched a new scheme for an automobile loan. As a respectable and trusted client, we are providing you with the details of this scheme.

It will take only a couple of minutes to complete all the formalities. The rate of interest of the loan is also very low compared to the schemes of other banks. The bank also provides an opportunity to buy or sell any of the automobiles.

All other information is kept strictly confidential. This service is fast and free and we will provide you with the service within 24 hours.

We will highly oblige to help you to clear any of your doubts. Free feel to contact us. Looking forward to hear from your side.

Thanking you.

With regards,

KLM

GLOSARIUM

Alamat dalam - Nama dan alamat orang yang menerima surat itu; diposisikan di bawah garis tanggal.

Badan surat---Bagian surat yang memuat isi pesan

Baris tanggal/date line-- Baris pertama dalam surat bisnis yang berisi tanggal saat ini dan yang diposisikan tepat di bawah kop surat jika kop surat digunakan.

Bisnis - Organisasi transaksi komersial yang melakukan transaksi komersial.

Carbon Copy-- Notasi yang digunakan di akhir memo atau surat untuk menunjukkan penerima lain telah menerima salinan tanpa mengetahui penerima saat ini memiliki salinan.

Diskon - Penyisihan uang tunai atau pembayaran cepat. Diskon Perdagangan adalah diskon dari harga grosir yang diizinkan untuk pelanggan dan diskalakan sesuai dengan jumlah pembelian dan pertimbangan lainnya.

Distributor - Orang atau perusahaan tempat barang-barang tersebut sampai kepada konsumen umum. Wholesale Distributor memasok Distributor Eceran yang melayani masyarakat secara langsung.

Draft - Kertas dimana satu pihak, biasanya penjual, memesan pihak lain biasanya pembeli, untuk mengirim ke pihak ketiga, biasanya bank, jumlah yang akan dikreditkan ke rekening pihak pertama. Digunakan untuk memastikan pembayaran dan untuk mengamankan penyelesaian rekening yang belum dibayar, karena penolakan terhadap konsep yang diajukan oleh bank dicatat dan memengaruhi status kredit.

Gaya blok--. Surat yang diformat sehingga semua garis rata dengan margin kiri; tidak ada lekukan yang digunakan.

Goodwill - Aset tak berwujud yang bertumpu pada kekuatan penghasilan khusus yang diperoleh melalui iklan, reputasi, metode bisnis yang baik, lokasi yang menguntungkan, kedudukan bisnis, dll.

Iklan - Promosi bisnis melalui pemberitahuan di media cetak, di poster, melalui radio, televisi, atau media lainnya.

Iklan Baris - Iklan kecil yang terdaftar berdasarkan abjad.

Keluhan (dalam hukum) - Pernyataan penyebab suatu tindakan, orang yang memulai pengaduan disebut pengaduan. Dalam perdagangan, biaya pelanggan atas barang-barang yang rusak, pengiriman atau layanan lainnya.

Kemitraan/partnership - Asosiasi yang terdiri dari dua orang atau lebih untuk melanjutkan sebagai pemilik bersama bisnis untuk mendapatkan keuntungan; kecuali dalam “kemitraan terbatas” di mana tanggung jawab mitra tertentu terbatas pada jumlah modal yang dikontribusikan, mitra secara individual bertanggung jawab atas hutang yang dikontrak oleh bisnis.

Kepala surat-- Informasi pribadi atau organisasi yang ditampilkan di bagian atas surat.

Kertas - Dokumen apa pun, uang kertas, tagihan, dll.

Kerusakan - Kerugian dalam barang dagangan, mesin, layanan, kapasitas produktif atau status perdagangan. Kompensasi untuk kerusakan tersebut dapat diklaim tergantung pada keadaan, di pengadilan.

Kode - Suatu susunan kata, surat atau simbol lain untuk mencapai kerahasiaan atau singkatnya komunikasi seperangkat aturan yang mengatur perilaku bisnis.

Konsumen - Pembeli ulung atau pelanggan barang dagangan.

Kontrak - Perjanjian yang disaksikan, biasanya secara tertulis, persyaratannya dapat ditegakkan secara hukum.

Kopi/Salinan - Teks duplikat iklan surat asli atau artikel perdagangan. Duplikasi pengetikan salinan karbon bisaa.

Lampiran - dokumen apa saja yang disertakan bersama surat. Ini juga bisa berarti perintah pengadilan yang mengesahkan penyitaan properti, biasanya menunggu hasil persidangan.

Layout - Sketsa atau tata letak bagian-bagian surat, buklet dll., Di merchandising toko, pengaturan barang dagangan.

Pelanggan - Orang atau perhatian membeli barang.

Pembayaran - Untuk menghasilkan pengembalian yang dapat diterima, biasanya dalam bentuk uang, untuk properti yang dikirim atau layanan yang diberikan; upah seperti upah atau gaji.

Perjanjian - Persetujuan bersama untuk ketentuan perdagangan atau pekerjaan, biasanya dalam bentuk tertulis.

Permintaan - Keinginan untuk membeli komoditas bersama dengan kapasitas untuk membayarnya.

Perusahaan - Asosiasi orang untuk melakukan usaha komersial atau industri dapat berupa kemitraan, korporasi atau perusahaan patungan lainnya.

Pesanan - Pelanggan merinci uraian barang yang diinginkan untuk pembelian.

Salam penutup-- bagian perpisahan dalam surat bisnis. Sign-off untuk huruf yang hanya berisi huruf pertama dari kata pertama dikapitalisasi.

Salam atau sapaan pembuka-- Baris ucapan dari surat bisnis.

Surat pengantar/cover letter-- Dokumen yang Anda kirim untuk menyertai CV atau resume yang memberikan informasi tambahan pada surat, biasanya Surat Lamaran, meskipun tidak selalu.

Surel/email--. Pesan yang dibuat, dikirim, dan diterima secara digital (secara elektronik).

Teknologi - Mengacu pada proses teknis atau perubahan dalam industri; mis., penggunaan teknologi.

INDEKS

A

aksi, 40

akun, 62, 64, 66

audiens, 6, 7, 8, 75

B

balasan, 17, 64, 70, 93, 116, 118, 128

bisnis, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 24,
25, 28, 31, 36, 51, 52, 53, 54, 55, 62, 68,
74, 75, 85, 110, 111, 117, 118, 128, 134,
135, 136, 137, 138

bisnis korespondent, 5

bisnis korespondensi, 5

C

Curriculum Vitae, 86

D

dokumen, 5, 6, 7, 8, 9, 14, 15, 20, 71, 134

E

efektif, 5, 6, 8, 79, 135

email, 5, 7, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69,
70, 71, 72, 82, 108, 110, 126, 134, 145

etiket, 62, 68, 69, 71

F

formal, 7, 13, 15, 16, 17, 31, 32, 34, 35, 36,
37, 38, 39, 40, 44, 46, 47, 49, 60, 63, 68,
76, 82, 93, 110, 118, 121, 134, 136, 157

format, 7, 12, 20, 24, 25, 26, 28, 33, 34, 38,
51, 75, 86, 87, 91, 134, 137

G

gaya, 6, 7, 17, 25, 28, 51, 52, 53, 54, 55, 57,
60, 93, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 118,
134

gaya Amerika, 17, 51, 53, 54, 55

GAYA BAHASA, 110, 112

I

informal, 7, 16, 17, 28, 31, 33, 34, 35, 36,
37, 38, 40, 45, 46, 47, 49, 63, 68, 121,
134, 157

informasi, 5, 8, 31, 41, 43, 66, 67, 71, 86,
87, 90, 91, 93, 98, 102, 116, 134, 136, 138

Inggris Amerika, 12, 57, 58, 59, 60, 61

Inggris Inggris, 12, 56, 57, 58, 59, 60, 61

K

keluhan, 7, 41, 74, 115, 136

Kesan, 62, 138

keterampilan, 5, 86, 92, 94, 98, 99, 100,
101, 102, 106

Keterampilan menulis, 5

komunikasi, 5, 16, 31, 33, 52, 62, 64, 70,
71, 74, 80, 100, 135, 136

konsisten, 13, 18, 52, 60

konteks, 5, 16, 35, 36, 53, 60, 74, 93, 119,
134, 136, 137

kredensial, 69, 78, 86

kualitas, 9, 93, 94, 138

L

LAMARAN, 86, 126

layout, 20, 23

lowongan pekerjaan, 91, 99

M

maksud, 7, 9, 33, 40, 41, 70, 78, 115, 119,
121

maksud penulisan, 40

memohon maaf, 41

menulis, 5, 6, 8, 9, 10, 12, 15, 16, 17, 19,
20, 36, 37, 40, 41, 49, 51, 53, 65, 67, 68,
69, 75, 85, 87, 91, 93, 97, 98, 100, 106,
110, 111, 128, 134, 137, 138

menulis surat, 5, 6, 36, 37, 40, 41, 51, 85,
87, 91, 110, 134, 135, 137

MENULIS SURAT, 1, 126

N

Nada, 118

O

organisasi, 5, 7, 8, 24, 66, 92, 93, 95, 101,
128, 134, 135

P

paragraf, 8, 17, 27, 28, 40, 53, 54, 55, 56,
69, 114, 115, 116, 138

pelanggan, 7, 8, 74, 79, 81, 84, 90, 117,
119, 128, 134

pembaca surat, 91, 93, 111

pendahuluan, 9, 10, 91

penelitian, 159

penerima, 6, 8, 13, 14, 15, 16, 37, 43, 49,
53, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 75, 76,
81, 82, 87, 111, 119, 134, 137

**pengalaman, 86, 91, 93, 94, 96, 97, 98, 99,
100, 101, 102, 106**

penulis surat. *See*

Penutup, 35, 53, 71, 95, 122, 123, 124, 127

perihal, 15

permohonan, 7, 41, 74, 78, 134

perspektif, 7, 138

persuasi, 7, 8

persuasif, 6, 7, 8, 110

**perusahaan, 5, 7, 12, 64, 69, 74, 77, 79, 80,
84, 86, 90, 91, 95, 106, 120, 128, 129,
134, 136, 137**

**pesan, 7, 14, 17, 31, 34, 36, 38, 62, 63, 64,
65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 116, 134, 137,
138**

**positif, 53, 87, 90, 91, 93, 100, 110, 119,
137, 138**

pribadi, 5, 7, 16, 33, 46, 62, 64, 66, 98, 110

**profesional, 7, 8, 16, 31, 49, 75, 87, 102,
134**

R

resmi, 16, 31, 33, 37, 47, 64, 68, 71, 129

**resume, 29, 78, 86, 89, 90, 101, 102, 106,
157**

RESUME, 98, 101, 106

S

salam sapaan, 15, 17, 35, 52, 53, 68

Sapaan, 15, 16, 52

Sapaan pembuka, 34

saran, 10, 90, 121, 136

**sesuai, 28, 33, 36, 38, 40, 41, 47, 49, 54, 63,
66, 75, 91, 93, 101, 102, 118, 119, 121**

**surat, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,
17, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 28, 31, 32, 33,
34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 43, 44, 45,
46, 47, 49, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 62,
63, 64, 66, 68, 71, 74, 75, 76, 77, 78, 79,
80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 90, 91, 92,
93, 95, 96, 99, 101, 110, 111, 112, 114,
115, 116, 118, 119, 120, 121, 128, 129,
134, 135, 136, 137, 138**

surat bisnis, 6, 7, 24, 74, 75, 134, 137, 138,

See

T

tata bahasa, 53, 57, 75, 137

teknologi, 57, 62, 136

terlampir, 14

tertulis, 31, 46, 135, 137

transaksi, 5, 6, 7, 62, 71, 79, 81, 116, 135

tujuan surat, 37, 40, 41

BIBLIOGRAFI

- Adestra.(n.d.).https://www.google.de/search?biw=1023&bih=638&ei=Vt-6XsmwH6OMmgfPxomQCQ&q=top+10+email+subject+lines+that+get+opened&oq=top+10+email+subject+lines+that+get+opened&gs_lcp=CgZwc3ktYWIQAzoECAAQRzoECCEQCIDFGVi7RWCvUmgAcAF4AIABdogB8weSAQM0LjaYAQCgAQGqAQdnd3Mtd2l6&sclient=psy-b&ved=0ahUKEwjJs_eS767pAhUjhuYKHU9jApIQ4dUDCAw&uact=5
- Bly, R. W. and Kelly, R., A.(2009) *The Encyclopedia of Business Letters, Faxes, and E-Mail*, Revised Edition. Career Press 2009
- N.d. Retrieved January 22, 2020 Contoh kop surat-sember <http://templatelab.com/letterhead-emplates/>
- Carey, J. A (2002). *Business Letters for Busy People: Time Saving, Ready-to-Use Letters for Any Occasion*. 4th Edition. Career Press 2002
- Corey Sandler, and Janice Keefe. *1001 Business Letters for all Occasions: From Interoffice Memos and Employee Evaluations to Company Policies and Business Invitations: Templates for Every Situation*. Adams Media 2008
- Geffner, A. B. (2009). *How to Write Better Business Letters*. Retrieved July 18, 2009, from http://www.amazon.ca/How-Write-Better-Business-Letters/dp/0764135392/ref=sr_1_1?ie=UTF8&s=books&qid=1247159155&sr=8-19
- N.d. Retrieved March 28, 2020 <https://www.toppr.com/guides/business-correspondence-and-reporting/writing-formal-letters/types-formal-letters-samples/>
- N.d. Retrieved February 15, 2019 <https://www.eslbuzz.com/useful-phrases-and-vocabulary-for-writing-letters-in-english/>
- N.d. Retrieved February 17, 2020 <https://www.wikihow.com/Write-a-Business-Letter>
- N.d. Retrieved January 12, 2020 <https://www.esl-lounge.com/student/reading/3r8-formal-informal-letter.php>

- Silva Payne, S. (2009). *How to write a business letter*. Retrieved July 22, 2009, from <http://www.helium.com/items/1470020-how-to-write-a-business-letter>
- Siwach, A. (n.d.) *Writing a Business Letter in American and British Style* Retrieved January 2020 from n.d. <https://www.indiastudychannel.com/english/2694-Writing-a-Business-Letter-in-Ameri-can-and-British-Style.aspx>
- N.d. Retrieved September 2, 2019 <https://www.writeexpress.com/sales02.html>
- N.d. Retrieved July 21, 2019 <https://www.eslbuzz.com/useful-phrases-and-vocabulary-for-writing-letters-in-english/>
- N.d. Tata letak bagian surat-sumber <https://www.wikihow.com/Write-a-Business-Letter>
- N.d. The Balance Careers. Retrieved December 22, 2019, from <https://www.thebalancecareers.com/best-resume-examples-a-z-list-2063587>.
- Roy, W. P. (2006). *The McGraw-Hill Handbook of Business Letters, Fourth Edition*. McGraw-Hill.
- White, E. B. (2000). *The Element of Style* (4th Edition). Canada: Oliver Strunk



Menulis Surat Berbahasa Inggris

Business Letter Writing

Anton Suratno MA. PhD.

Dosen senior di Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Katolik Soegijapranata dengan minat dalam pengajaran dan penelitian utamanya dalam bidang Analisis Wacana, Studi Terjemahan dan Media Teknologi Media untuk pengajaran Bahasa Inggris. Selain minatnya dalam penelitian dia juga berpengalaman mengajar di beberapa mata kuliah seperti *Business English*, *Business Correspondence*, *Business Letter Writing*, dan *Public Speaking*.

Gelar akademik Kesarjanaan diperoleh dari IKIP Sanata Dharma, Yogyakarta. Gelar Master dalam bidang Media Technology untuk pengajaran Bahasa Inggris dan gelar Doktor (Ph.D) dalam Pendidikan dan Studi Wacana, keduanya diperoleh dari universitas yang sama yaitu Newcastle University, the United Kingdom (UK).

Di antara artikel-artikel terbarunya telah diterbitkan dalam jurnal terakreditasi Nasional, DOAJ Internasional, dan Jurnal Internasional *Asian Englishes* terindeks scopus. Diantara buku yang ditulis antara lain *Discourse in the Multitude of Approaches*, Editor Buku *Sociolinguistics in the Journey of Time*, dan Dasar-Dasar Terjemahan / *Translation Fundamentals*.